

Catherine CUDICIO

Le grand livre de la PNL



EYROLLES

VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM

Le grand livre de la PNL

Éditions
d'Organisation

Éditions d'Organisation
1, rue Thénard
75240 Paris Cedex 05

Consultez notre site :
www.editions-organisation.com



Le code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée notamment dans l'enseignement, provoquant une baisse brutale des achats de livres, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'Éditeur ou du Centre Français d'Exploitation du Droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Éditions d'Organisation, 2004
ISBN : 978-2-708-13189-7

SOMMAIRE

Chapitre I

La PNL mise en perspective

1. Historique de la PNL

- L'actualité des années 70
- Des théories de la communication aux neurosciences
- Les travaux du groupe de Palo Alto
- Le paysage conceptuel du développement personnel

2. Les fondateurs de la PNL, Richard Bandler, John Grinder

3. Les sources de la PNL : Virginia Satir, Fritz Perls, Milton Erickson

- Virginia Satir
- Fritz Perls
- Milton H. Erickson

4. Comment définir la PNL ?

- La définition classique
- Autres définitions

5. Les présupposés de la PNL

- Les présupposés de la PNL selon la version de Richard Bandler

6. À quoi sert la PNL ?

- La PNL, outil privilégié du coaching
- La PNL et le management
- La PNL et le sport
- La PNL et le développement personnel

Chapitre II

Observer et comprendre les cartes du réel

1. Comportement extérieur, états internes, et processus internes en interaction

- Le comportement extérieur
- Les états internes
- Les processus internes
- Aspects systémiques

2. La notion de modèle du monde ou carte de la réalité

- Les sources
- Les applications

3. Les systèmes de représentation sensorielle

- L'expérience sensorielle
- L'expression des systèmes de représentation sensorielle

4. Les prédominances sensorielles

- Sources historiques de la notion de prédominance sensorielle
- Identifier les systèmes de représentation sensorielle

5. Exercices pour découvrir les systèmes de représentation sensorielle

- Observer les « clés d'accès » visuelles
- Être attentif aux choix des mots
- Prise de contact sensorielle
- Questionner et accéder aux systèmes de représentation sensorielle

Chapitre III

Prendre contact

1. Observation dynamique du comportement

- Une démarche holistique

2. La synchronie interactionnelle

3. Mise en pratique

- Établir un contact positif
- Respecter la distance individuelle
- Le mimétisme comportemental
- Observation des signes non verbaux

4. Observer sans évaluer

- Approche globale de l'interlocuteur
- Enrichir notre sens de l'observation
- La congruence et les incongruences

Chapitre IV

De l'état présent à l'état désiré : ancrages des états de ressource

1. État présent, état désiré

- Explorer l'état présent et l'état désiré
- Contextes d'exploration
- Les processus internes
- Les croyances

2. Les états de ressource

- L'accès aux ressources
- Identifier la provenance des ressources
- Accès aux ressources par le cadre du « comme si » 108

3. Les ancrages

- Quelques définitions
- Histoire de l'ancrage
- Le cycle d'élaboration de l'ancrage

- Les conditions de bonne exécution de l’ancrage

4. Les différents types d’ancrages

- Ancrages kinesthésiques, visuels, auditifs
- Les ancrages naturels
- Les ancrages secrets
- Les ancrages et les métamessages

5. Techniques complexes d’ancrage

- Ancrer un état de ressource
- Associer des ancrages pour les neutraliser
- Associer des ancrages pour les renforcer

Chapitre V

Questions de langage

1. Écoute et climat de confiance : savoir s’informer

- Les hypothèses de la PNL

2. Le métamodèle pour le langage

- Du vécu à sa représentation : les universels de modelage de l’expérience
- Les omissions
- Les généralisations
- Les distorsions
- Les 5 points-clés du langage

3. Stratégie d’exploration d’un objectif

- Conditions de bonne formulation
- Les conditions de faisabilité
- Les conditions de responsabilité
- Les conditions d’écologie

Chapitre VI

Explorer les différences cognitives avec les métaprogrammes

1. Qu'est-ce qu'un métaprogramme ?

2. Les différentes catégories de tri des informations et des perceptions

- L'information
- Le lieu
- Le Tri Objets
- Les personnes
- L'action
- La répartition soi/autres

3. Les métaprogrammes de fonctionnement

- L'entrée sensorielle, le traitement des données et la hiérarchie des systèmes de représentation sensorielle
- La dimension du fractionnement (« *chunk size* »)
- Les réponses en accord et en désaccord
- Réponses associées au processus et réponses témoin ou métaposition
- Les métaprogrammes de fonctionnement d'éloignement et de rapprochement
- Organisation de l'index de référence

4. Positions de perception

- Origines du modèle
- Le modèle des positions de perception

Chapitre VII

Explorer les différences cognitives avec les métaprogrammes

1. Les métaprogrammes opérateurs : croyances, critères, perception du temps

- Les opérateurs modaux
- Les propriétés des opérateurs modaux : activité/passivité
- Référence extérieure ou intérieure
- Le temps : passé, présent, futur
- Les relations de cause à effet dans le cadre du temps
- Présent réceptif et présent intérieur
- Temps fluide, temps immobile

2. Utilisation des métaprogrammes

- Observer et modéliser une stratégie de motivation

Chapitre VIII

La version systémique des métaprogrammes

1. La version systémique des métaprogrammes

- La définition systémique des métaprogrammes
- Les distinctions des métaprogrammes en PNL systémique

2. Styles et niveaux logiques de la pensée

- Hiérarchiser les éléments des métaprogrammes
- Identifier les niveaux logiques
- Les ensembles de métaprogrammes
- Différences culturelles, métaprogrammes et styles de pensées

3. L'application des métaprogrammes en version systémique

- Identifier les distinctions des métaprogrammes
- Utiliser les ensembles de métaprogrammes

Chapitre IX

Identifier et atteindre les plus infimes parcelles d'expérience consciente

1. Les sous modalités sensorielles des représentations

2. Les sous modalités sensorielles visuelles

3. Les sous modalités auditives

- Bref rappel des caractéristiques du système de représentation sensorielle auditif
- Description des sous modalités auditives

4. Les sous modalités kinesthésiques

- Le système de représentation sensorielle kinesthésique
- Rappel de quelques caractéristiques des personnes « kinesthésiques »
- Description des sous-modalités kinesthésiques

5. Utilisation des sous modalités sensorielles

Chapitre X

Observer, comprendre et utiliser les émotions

1. Les états internes nommés « émotions »

- La définition de la PNL
- Objectifs de l'étude des émotions
- La notion de choix
- Les modèles PNL pour l'émotion

2. Caractéristiques et fonction des émotions

- Les caractéristiques des émotions adaptées
- Les fonctions des émotions

3. La structure des émotions

- Métaprogramme d'une émotion et modèle de généralisation
- Le cadre du temps

- Les opérateurs modaux
- Actif et passif/Éloignement et rapprochement
- Les comparaisons
- L'intensité
- La fréquence
- La dimension du fractionnement
- Le critère

4. Utilisation pratique pour la modélisation et le développement personnel

- Exemples de modélisation
- Stratégies pour apprendre à adapter ses émotions
- Les chaînes génératives

Chapitre XI

Les techniques de la PNL pour le développement personnel, la relation d'aide et l'accompagnement du changement

1. Cadre conceptuel et boîte à outils

- Quelques outils très utiles à ne pas oublier

2. La dissociation visuelle kinesthésique en trois points

- Fonctionnement de la technique
- Applications de la dissociation VK

3. Le changement du vécu subjectif de l'histoire

- Le fonctionnement de la technique

4. Les recadrages

- Fonctionnement de la technique du recadrage
- Créer une partie, une ressource
- Les différents types de recadrage
- Le recadrage en une seule phrase

5. Le menu d'influence

6. Les lignes de temps

- Brèves perspectives historiques
- Les modèles d'Aristote
- Le modèle de William James
- Autres conceptions du temps

7. Application des lignes du temps

- Différentes lignes et perspectives
- Les cadres temporels
- Ligne de temps et re-parentage

8. Exercice d'intégration systémique

Chapitre XII

Vers de nouveaux horizons ?

- 1. Les différents courants de la PNL**
- 2. Le Design Human Engineering de Richard Bandler**
- 3. La PNL systémique de Robert Dilts**
- 4. Le nouveau code de la PNL**
- 5. La neuro sémantique**
 - **Le fondateur : Michael Hall**
 - **Qu'est-ce que la neuro sémantique ?**
 - **L'exemple du modèle de la « matrice »**

Conclusion

Lexique des termes techniques de la PNL

Bibliographie

Index général

Index des noms propres

Utilisation du CD-Rom/Téléchargement des fichiers

- **Configuration requise**
- **Pour utiliser ce CD-Rom dans un environnement Windows**
- **Pour utiliser ce CD-Rom (environnement MacOS)**

Avant-propos

Ce livre présente la PNL, ses principaux modèles, ses techniques, ses auteurs dans une perspective pragmatique. Les textes sélectionnés sont issus de la formation au niveau praticien, maître praticien, et expert en PNL.

Des nombreux auteurs et chercheurs ont influencé directement et indirectement les fondateurs de la PNL par leurs prises de position théorique, et leurs travaux. Les courants de pensée en vogue dans les années 70 ne sont pas non plus étrangers à l'élaboration de la démarche. Nous avons donc cité les sources historiques chaque fois que c'était possible.

Les avancées des sciences cognitives, quant à elles, ne peuvent laisser indifférent le praticien PNL d'autant qu'elles semblent parfois sur le point de valider certaines intuitions ou hypothèses : nous y avons fait référence pour aider le lecteur à faire la part du scientifique et de l'empirique.

La PNL, située dans ces contextes, prend alors un nouveau sens et permet de comprendre aussi son évolution actuelle.

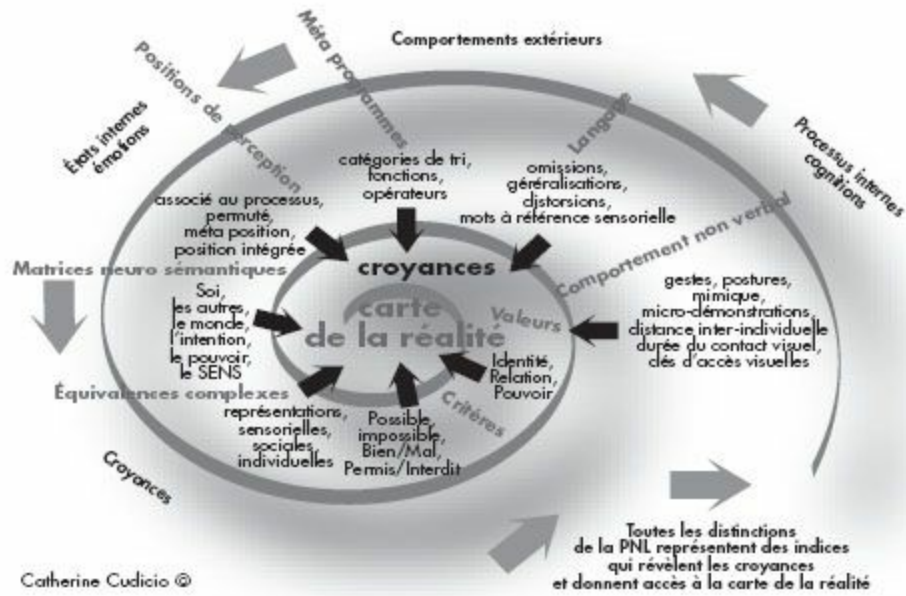
Ce livre s'adresse à toute personne désireuse d'accéder à une compréhension approfondie et réaliste de la PNL. Formateurs, enseignants, coaches, responsables des ressources humaines, consultants mais aussi étudiants en sciences humaines, trouveront dans ce livre des connaissances théoriques et pratiques.

Un CD-rom accompagne l'édition papier de ce livre, il contient notamment une série de fiches techniques, mais aussi des articles, des tableaux et des biographies. Pour profiter de ces fichiers depuis votre eBook, nous vous invitons à télécharger les fichiers présents sur le CD-Rom en suivant ce lien :

<http://www.stl.eyrolles.com/9782708131897/gdl.zip>

Le signe  dans le livre indique qu'une information complémentaire se trouve parmi les fichiers à télécharger.

La démarche PNL d'un seul coup d'œil



Formation de la carte de la réalité

Chaque élément constitue un indice représentatif de la carte de la réalité, l'observation du comportement, de schémas tels que les métaprogrammes, les critères ou tout autre distinction identifiée est un fil conducteur vers les croyances qui structurent la carte de la réalité. Mais, celles-ci modifient également perception et compréhension des expériences et autres situations.

TABLE DES EXERCICES

IDENTIFIER VOTRE SYSTÈME SENSORIEL POUR CONSTRUIRE DES IMAGES

IDENTIFIER LA REPRÉSENTATION SENSORIELLE ASSOCIÉE AUX EXPÉRIENCES ÉVOQUÉES

PRISE DE CONTACT VISUEL ET ÉVOCATION

PRISE DE CONTACT AUDITIF

PRISE DE CONTACT KINESTHÉSIQUE

QUESTIONS POUR CONCLURE LA SÉRIE D'EXERCICES

QUESTIONS POUR METTRE EN ÉVIDENCE LES REPRÉSENTATIONS SENSORIELLES VISUELLES

QUESTIONS POUR FAIRE APPARAÎTRE LE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL AUDITIF

ACCÉDER AU SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE KINESTHÉSIQUE

SYSTÈMES DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE VALORISÉS POUR LES CRITÈRES « IMPORTANT » ET « VRAI »

CALIBRAGE DES RÉPONSES « OUI » OU « NON »

CALIBRAGE DES RÉPONSES AUX SITUATIONS REMÉMORÉES

IDENTIFIER UNE ÉQUIVALENCE COMPLEXE

IDENTIFIER UNE ÉQUIVALENCE COMPLEXE

QUESTIONNAIRE D'OBSERVATION

DÉTECTER LES INCONGRUENCES

DÉCOUVRIR DES ÉTATS DE RESSOURCE

ÉTABLIR UN ANCRAGE AVEC UN STIMULUS KINESTHÉSIQUE

RECONNAÎTRE SES PROPRES ANCRAGES

ACCÉDER À DES RESSOURCES DE L'HISTOIRE PERSONNELLE OU CELLES D'UNE AUTRE PERSONNE

ANCRER UN ÉTAT DE RESSOURCE

ASSOCIER DES ANCRES POUR LES NEUTRALISER

ASSOCIER DES ANCRES POUR LES RENFORCER

IDENTIFIER LES OMISSIONS

IDENTIFIER LES GÉNÉRALISATIONS

IDENTIFIER LES DISTORSIONS

RECONNAÎTRE L'UTILISATION DES DISTINCTIONS « SOI » ET « AUTRES » :

ADAPTATION DE CET EXERCICE QUAND ON TRAVAILLE SEUL

IDENTIFIER L'ORIENTATION DE LA CATÉGORIE DE TRI ET LA RÉPARTITION SOI/AUTRES ASSOCIÉE

APPRENDRE À UTILISER UNE ORIENTATION DES CATÉGORIES DE TRI ET UNE DISTINCTION SOI/AUTRES

QUEL EST VOTRE SYSTÈME D'ENTRÉE DES DONNÉES ?

QUEL EST VOTRE SYSTÈME DE RÉFÉRENCE ?

SYSTÈMES CONDUCTEUR, D'ENTRÉE ET DE RÉFÉRENCE

MÉTAPROGRAMMES DE FONCTIONNEMENT, EN ACCORD EN DÉSACCORD

TÉMOIN OU ASSOCIÉ, ÉLOIGNEMENT OU RAPPROCHEMENT

ORGANISATION DE L'INDEX DE RÉFÉRENCE

ORGANISATION DE L'INDEX DE RÉFÉRENCE

PRATIQUE DES POSITIONS DE PERCEPTION

EN RÉPONDANT AUX QUESTIONS SUIVANTES, DÉTERMINEZ QUELLE EST LA SOURCE PRIVILÉGIÉE RÉFÉRENCES.

EXPLORER LES MODÈLES DES MÉTAPROGRAMMES

COMMENT GÉRER DIFFÉRENTS MÉTAPROGRAMMES ET STYLES DE PENSÉE

PRENDRE CONSCIENCE DES SOUS MODALITÉS SENSORIELLES DE NOS REPRÉSENTATIONS

DÉVELOPPER LE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL VISUEL

DÉVELOPPER VOTRE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL AUDITIF

APPLIQUER LES SOUS MODALITÉS AUDITIVES À VOTRE DIALOGUE INTÉRIEUR

ÉVALUER ET DÉVELOPPER VOTRE APTITUDE À UTILISER LE SYSTÈME KINESTHÉSIQUE

DÉVELOPPER LES REPRÉSENTATIONS SENSORIELLES

FAIRE ÉVOLUER UNE CROYANCE LIMITANTE

IDENTIFIER ET GÉRER LES ÉTATS ÉMOTIONNELS AVEC PLUS DE SOUPLESSE ET D'EFFICACITÉ

APPRENDRE À IDENTIFIER SES ÉMOTIONS

DÉCOUVRIR LE MÉTAPROGRAMME D'UNE ÉMOTION

MODIFIER UNE ÉMOTION EN CHANGEANT LE CADRE DU TEMPS

ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « APRÈS »

ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « AU COURS DE »

ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « AVANT »

EFFECTUER UN AUTO ANCRAGE

SCHÉMATISER UNE ÉMOTION

ALLER D'UNE ÉMOTION NÉGATIVE À UNE ÉMOTION « UTILE »

EXPRIMER UNE ÉMOTION

INSTALLER UNE CHAÎNE GÉNÉRATIVE

CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR LA FRUSTRATION

CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR L'ANXIÉTÉ

CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR LE DÉCOURAGEMENT

EFFECTUER UN CHEVAUCHEMENT DE SYSTÈMES DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE

APPRENDRE À UTILISER LES TRAJECTOIRES ASSOCIATIVES

DISSOCIATION VISUELLE KINESTHÉSIQUE

CHANGEMENT DU VÉCU SUBJECTIF DE L'HISTOIRE

CRÉER UNE PARTIE POUR JOUER UN RÔLE DE RESSOURCE DANS LE CADRE DU « COMME SI »

À RÉALISER AVEC DEUX PERSONNES, UN PRATICIEN ET UN SUJET

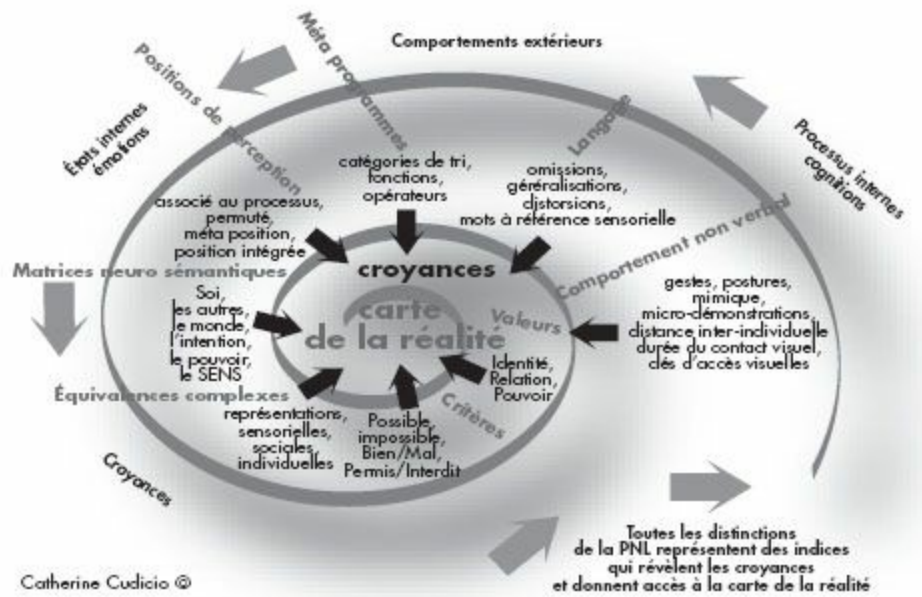
APPRENDRE À FAIRE DES RECADRAGES EN UNE SEULE PHRASE

S'INTERROGER À PROPOS DE SA PERCEPTION SUBJECTIVE DU « TEMPS »

INTÉGRER LES CADRES DU TEMPS

LE RE-PARENTAGE OU LE TRAITEMENT PAR LA DOUCEUR POUR LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Les savoirs de base



Formation de la carte de la réalité

Chaque élément constitue un indice représentatif de la carte de la réalité, l'observation du comportement, de schémas tels que les métaprogrammes, les critères ou tout autre distinction identifiée est un fil conducteur vers les croyances qui structurent la carte de la réalité. Mais, celles-ci modifient également perception et compréhension des expériences et autres situations.

La PNL mise en perspective



Ce chapitre a pour but de situer la PNL dans les différents contextes de son élaboration afin de montrer comment elle prend place dans la continuité des processus socioculturels, politiques, scientifiques et psychologiques. La définition de la PNL, l'identification de présupposés et de ses buts gagnera en précision.

Plan du chapitre

1. Historique de la PNL

- L'actualité des années 70
- Des théories de la communication aux neurosciences
- Les travaux du groupe de Palo Alto
- Le Paysage Conceptuel du Développement Personnel

2. Les fondateurs Richard Bandler, John Grinder

- Qui sont-ils ?
- Les chemins se croisent

3. Leurs modèles : Virginia Satir, Fritz Perls, Milton Erickson

- Virginia Satir
- Fritz Perls
- Milton Erickson

4. Comment définir la PNL ?

- Une définition classique
- Autres définitions

5. Les présupposés

- Les présupposés de la PNL
- Présupposés et aspects systémiques

6. À quoi sert la PNL ?

- La PNL, outil privilégié du coach
- La PNL et le management
- La PNL et le sport
- La PNL et le développement personnel

1. Historique de la PNL

• L'actualité des années 70

En 1973, la guerre du Viêt-Nam s'achève et les Américains font leurs comptes : 58 000 morts de leur côté, 150 milliards de dollars. La contre-culture trouve un terrain favorable dans la perte des illusions, les repères de la morale traditionnelle vacillent, les mouvements contestataires se multiplient, l'usage des drogues se répand, et la liberté sexuelle devient une norme. Le Président NIXON, mis en cause pour avoir fait espionner ses adversaires politiques, devra démissionner l'année suivante. Les féministes et les minorités ethniques obtiennent le vote d'une loi garantissant l'égalité de leurs droits (equal rights amendment), et interdisant toute discrimination pour des raisons de sexe ou de race.

Sur le plan intellectuel, on assiste également à une remise en cause des certitudes, depuis déjà une décennie, l'idée de vérité scientifique est mise à rude épreuve par les travaux du philosophe KARL R. POPPER qui publie en 1963 son célèbre ouvrage « Conjectures et réfutations ». Il propose un modèle montrant que l'erreur est source de connaissance, et souligne le caractère temporaire des certitudes, fussent-elles scientifiques...

Une vague de créativité agite le monde occidental au cours des années 70, le rejet des valeurs traditionnelles fait émerger l'imagination, les arts plastiques, la musique, la mode, le cinéma reflètent les courants en vogue.

Les équilibres socio-économiques seront bientôt bouleversés par les successifs « chocs » pétroliers. En Europe comme aux États-Unis la montée du chômage, les difficultés des classes moyennes modifient les critères de la réussite individuelle. Bien que le « rêve américain » continue de hanter les esprits, ce parcours de vie semble vide de sens face à des notions telles que l'épanouissement personnel, l'accomplissement de soi.

• Des théories de la communication aux neurosciences

En juin 1945, VON NEUMAN, Américain d'origine hongroise (1905-1957) invente une nouvelle machine qui, selon lui, représente le modèle du cerveau humain et non un nouveau calculateur . L'inventeur de l'ordinateur veut construire un cerveau artificiel qui soit une réplique du cerveau humain. Ce projet représente l'une des premières étapes des nouvelles technologies, il occupera la fin des années 40 et tout le début des années 50. Pourtant, si VON NEUMAN se trompe en cherchant à copier le cerveau humain, il réussit pourtant à concevoir une machine qui marche, sans être la copie d'un cerveau humain ! Les années 60 et 70, verront apparaître la révolution informatique. L'ordinateur devient omniprésent, il occupe tous les contextes de la vie quotidienne, au travail d'abord, puis devient domestique et s'intègre dans l'environnement familial.

À partir de ce qu'on appelle l'architecture VON NEUMAN (structure du traitement des données) trois enseignants en psychologie et linguistique de l'Université de Stanford : GEORGE MILLER, KARL PRIBRAM et EDWARD GALANTER vont mettre au point le modèle TOTE (test/operation/test/exit) pour rendre compte des stratégies linguistiques. Leur ouvrage commun¹, déjà influencé par les travaux du linguiste NOAM CHOMSKY, est considéré comme le repère qui marque le passage du béhaviorisme au

cognitivisme.

Dès les années 60, NOAM CHOMSKY, émettait l'hypothèse de l'existence d'un dispositif mental inné pour le langage, basé à la fois sur des « stratégies » et sur l'interaction de différents niveaux de codage de l'expérience, actuellement, de nombreux travaux tentent de valider ses intuitions.

Il est vrai que, depuis peu, il est devenu possible d'observer l'activité du cerveau in vivo, notamment grâce à la technique de l'IRM, dont les principes étaient depuis longtemps connus, mais dont les premières applications médicales remontent seulement à 1976 (travaux des physiciens PAUL LAUTERBUR en 1971 et RAYMOND DAMADIAN en 1976). Pour visualiser le corps entier et le cerveau, il faudra attendre 1979/80.

Les techniques d'imagerie permettent donc de développer très rapidement les connaissances sur le fonctionnement du cerveau ce qui explique sans aucun doute l'engouement actuel et les espoirs fondés sur les neurosciences.

• Les travaux du groupe de Palo Alto

Dans le domaine de la communication humaine, l'approche qui consiste à comprendre les échanges comme de la transmission d'informations entre un émetteur et un récepteur, montre ses lacunes quand il s'agit de décrire les relations humaines : le modèle téléphonique de Wiener mettra longtemps à tomber en désuétude au profit de modèles plus complexes tels que celui de l'orchestre conçu notamment par PAUL WATZLAWICK.

L'anthropologue d'origine anglaise, GREGORY BATESON (1904-1980), deviendra bientôt une figure emblématique de l'École de Palo Alto, et exposera ses idées et observations dans son ouvrage le plus connu « *Vers une écologie de l'esprit* » (1972). C'est à lui en effet qu'on doit une relecture innovante des troubles psychologiques, considérés non pas en tant que phénomènes isolés affectant un individu, mais en tant que résultats d'interactions entre plusieurs personnes impliquées dans un système.

Palo Alto (petite ville au nord de San Francisco) abrite le **MRI, Mental Research Institute** fondé en 1959 par la Fondation pour la recherche médicale. Cet institut acquiert son indépendance en 1963 et s'oriente vers la recherche et la formation à travers des projets ambitieux et très divers ce qui explique l'aspect pluridisciplinaire de ses travaux. Les thèmes les plus porteurs tournent autour de la communication mais surtout de l'interaction, de l'évaluation du caractère psychopathogène d'un groupe, d'une famille, des liens entre les structures interactionnelles d'une famille et l'apparition de troubles physiques ou psychologiques. Enfin, le MRI évalue et développe de nouvelles techniques de psychothérapie. Si, au départ, ce sont les travaux de Gregory Bateson qui inspirent les recherches du MRI, le psychiatre DON D JACKSON lui donne son second souffle quand il en reprend la direction dans les années 60.

La jeune équipe du MRI comporte des noms aussi prestigieux que JAY HALEY, JULES RISKIN, VIRGINIA SATIR, PAUL WATZLAWICK, JOHN WEAKLAND et DICK FISCH. Il est difficile de les citer tous, mais, l'École de Palo Alto, qui en fait représente un mouvement d'idées et non un établissement d'enseignement, a accueilli de nombreux chercheurs passionnés par la communication humaine.

Le succès fulgurant du jeune MRI est dû à la théorie révolutionnaire – l'hypothèse de la double contrainte – sur les origines de la schizophrénie. Cette théorie a permis le développement de

nouvelles formes de thérapie.

GREGORY BATESON avait découvert la notion de « double contrainte », et la dangerosité de ses effets dans l'interaction, l'équipe du MRI va plus loin et la place à l'origine de la schizophrénie. Cette hypothèse de travail permet de développer d'autres formes de psychothérapies qui vont très vite assurer un immense succès à ces recherches. En effet, alors que les psychothérapies traditionnelles recherchent les solutions des difficultés dans leurs prétendues causes, les nouvelles approches systémiques et stratégiques s'intéressent à la manifestation des problèmes dans le présent et cherchent à les résoudre dans le contexte réel et en impliquant les patients. Ces approches sont aussi appelées les « thérapies brèves », elles visent à soulager rapidement les souffrances psychologiques des gens en leur permettant de découvrir et d'utiliser des ressources personnelles jusqu'alors ignorées. Les aspects cognitifs des difficultés sont explorés systématiquement pour leur rôle dans la production, le maintien mais surtout la résolution des difficultés.

C'est dans ce contexte que la PNL trouvera bientôt ses racines.

• Le paysage conceptuel du développement personnel

C'est à partir des années 60 que la notion de développement personnel s'est peu à peu forgée aux États-Unis, pour ensuite s'imposer une dizaine d'années plus tard, dans le paysage culturel européen.

Le développement personnel se définit d'abord comme un processus qui conduit à un plein accomplissement des possibilités humaines dans tous les contextes de la vie. Or, cette promesse de vie loin, de se réaliser spontanément, exige des efforts et des engagements, comme tout apprentissage.

Le développement personnel a été, dans toutes les cultures, une préoccupation majeure intimement liée aux cheminements éducatifs et initiatiques préparant l'individu à occuper sa place dans le groupe social et à y jouer pleinement son rôle. Aujourd'hui, l'expression « développement personnel », recouvre un sens particulier en relation étroite avec la psychologie. Les sociétés actuelles fournissent un cadre favorable à l'émergence d'une forte demande de développement personnel : l'individu cherche à travers des approches parallèles aux circuits éducatifs officiels, des moyens d'affronter démesure, inhumanité, multitude, compétition acharnée, stress, insécurité... En ce sens, le développement personnel groupe un vaste ensemble de moyens ne s'accordant que sur le but : favoriser l'accomplissement psychosocial de l'être humain.

La PNL s'inscrit dans la ligne du développement personnel, ses objectifs sont clairement énoncés dans la recherche de l'efficacité personnelle. Cette position ne se démentira pas avec le temps, on constate que la PNL compte parmi les techniques préférées dans les démarches de coaching tant professionnel que personnel.

2. Les fondateurs de la PNL, RICHARD BANDLER, JOHN GRINDER

Les témoignages d'anciens collaborateurs, quelques rares informations glanées sur le web, et dans leurs livres ne permettent pas de fournir une biographie détaillée des fondateurs de la PNL. Aussi, devons-nous nous contenter des indications ci-dessous.

En 1973, RICHARD BANDLER, déjà diplômé en mathématiques, étudie la psychologie à l'Université de Santa Cruz, Californie. Il s'intéresse aux travaux de FRITZ PERLS, créateur de la Gestalt, et commence à travailler avec VIRGINIA SATIR, en thérapie familiale. L'éditeur « Science and Behavior Books », le charge alors de rédiger des articles pour rendre compte des cours et des ateliers conduits par FRITZ PERLS.

JOHN GRINDER, diplômé en psychologie à l'Université de San Francisco, Californie, au début des années soixante, s'engage dans les Béréts Verts de l'armée américaine. Il est envoyé en Europe... La guerre froide bat son plein. Son don pour l'apprentissage des langues lui vaut ensuite de servir en tant qu'agent des services secrets américains. À la fin des années 60, il revient à l'Université où il étudie la linguistique, et obtient son doctorat auprès de l'Université de San Diego, Californie. JOHN GRINDER travaille aux côtés de NOAM CHOMSKY et se distingue dans le domaine de la syntaxe, il étudie auprès de GEORGE MILLER (sciences cognitives) à l'Université de Rockefeller puis est nommé professeur à Santa Cruz. En tant que linguiste, il participe avec SUZETTE ELGIN, HOLT, RINEHART et WINSTON, à la rédaction d'un *Guide de la Grammaire Transformationnelle*, paru en 1973, et à de nombreux articles (le phénomène d'omission en anglais, 1972, Mouton and Co).

RICHARD BANDLER rencontre JOHN GRINDER en 1973 à l'Université de Santa Cruz, Californie, il commence alors à étudier la psychothérapie et invite ce dernier à participer à son groupe didactique. JOHN GRINDER accepte, très vite, il observe avec intérêt les modèles linguistiques utilisés par les psychothérapeutes les plus habiles. Dès 1974, il fait équipe avec RICHARD BANDLER pour d'étudier ces modèles à la lumière de la grammaire transformationnelle. Trois thérapeutes sont retenus : FRITZ PERLS, fondateur de la Gestalt, VIRGINIA SATIR, thérapeute familial et MILTON ERICKSON, psychiatre, hypnothérapeute. Cette étude se poursuivra pendant trois ans au cours desquels, différents modèles cognitifs et comportementaux viendront s'ajouter aux modèles linguistiques.

De 1975 à 1977 BANDLER et GRINDER vont publier trois ouvrages majeurs qui constituent dès lors les bases de la **Programmation Neuro Linguistique** :

- *The Structure of Magic* (1975,1976) : ouvrage en 2 volumes qui définit les connaissances de base et les modèles théoriques de la PNL.
- *Patterns of the Hypnotic Techniques of Milton H. Erickson*, 1976 où l'on découvre les techniques de ce thérapeute « hors du commun ».
- *Changing with families*, 1976 traite, pour sa part, des approches spécifiques de VIRGINIA SATIR pour les thérapies familiales.

RICHARD BANDLER, va continuer à publier et à améliorer ses modèles, portant ensuite ses observations sur les dimensions psycho sensorielles de l'expérience. Les fondateurs ne font plus équipe aujourd'hui, leurs diversités enrichissent le champ de la PNL, et répondent à différentes attentes. RICHARD BANDLER dispense des enseignements basés sur ses observations de

gens « exceptionnels », en cherchant à identifier l'interaction et la simultanéité de différents niveaux de fonctionnement mental, sa pratique relève d'une approche complexe, intuitive, parfois difficile d'accès. JOHN GRINDER, quant à lui, poursuit la modélisation, met au point de nouveaux outils de codage et de description de l'expérience.

3. Les sources de la PNL : VIRGINIA SATIR, FRITZ PERLS, MILTON ERICKSON

Les outils que la PNL met au service du développement personnel ou de l'accompagnement au changement sont issus de deux sources principales : les travaux des thérapeutes les plus renommés à l'époque de la création de la PNL, et les aptitudes psychologiques spécifiques observées et modélisées. La PNL a élaboré des moyens de codage (The Structure of magic) sous forme de distinctions de l'expérience intérieure, du comportement extérieur et des processus internes de la conscience. Ces moyens de codage ont permis de relever les repères structurels des compétences pour en faire des modèles décrivant le plus souvent une succession d'étapes. Ces savoirs ont été rassemblés par l'observation d'enregistrements de sessions de psychothérapies animées par V. SATIR, FRITZ PERLS et MILTON ERICKSON.

Le parcours biographique de ces thérapeutes résumé ci-dessous, permet de relier la PNL à ses sources conceptuelles, théoriques et pratiques.

• Virginia Satir

Née en juin 1916 dans le Wisconsin, de parents d'origine allemande, VIRGINIA SATIR est l'aînée d'une fratrie de cinq enfants. Elle accomplit un parcours scolaire qui la conduit à devenir enseignante et à exercer dans différentes villes des États-Unis. C'est là que sa vocation de thérapeute familial se dessine, elle cherche à aider ses élèves en difficulté et n'hésite pas à rencontrer les familles. Tout en travaillant, VIRGINIA SATIR poursuit ses études universitaires, sa carrière de thérapeute s'affirme peu à peu et elle participe activement à la fondation du MHRI (Mental Health Research Institute) avec DON JACKSON et J. RISKIN.

Les notes personnelles de VIRGINIA SATIR permettent de comprendre quelle était sa conception de l'être humain, fondée sur un profond respect de la vie et du potentiel de chacun. « Chaque être humain est une merveille, un trésor, et même un miracle. Ma démarche : le modèle de validation des processus humains se fonde sur l'idée que tout ce que nous exprimons à un certain moment dans le temps représente ce que nous avons appris consciemment et inconsciemment. L'apprentissage est à la base du comportement. Pour changer le comportement, nous avons besoin de nouveaux apprentissages, d'une motivation, d'un but, d'un contexte favorable et de la certitude que nous pouvons trouver de l'aide à l'extérieur. »

La PNL reprendra à son actif, les stratégies d'exploration de l'objectif individuel mis en perspective dans le groupe (famille, couple, social), l'aptitude à entrer en contact avec toute personne, et une foi inébranlable en la vertu de l'acte d'apprendre.

• Fritz Perls

FRIEDRICH SALOMON PERLS (qui adopta plus tard le surnom de FRITZ) naît en 1893, dans un obscur quartier du ghetto juif de Berlin. Sa vie apparaît comme une longue suite d'événements contrastés, il connaît tour à tour les succès et les traversées du désert, mais ce n'est qu'à l'âge de 75 ans qu'il acquiert enfin une renommée internationale. Toute son approche est fondée d'une part sur sa culture psychanalytique et sur sa connaissance et sa pratique du théâtre.

FRITZ PERLS observe le ton de la voix, la posture, la direction du regard, le processus de l'échange imaginaire, beaucoup plus que le contenu du discours. C'est précisément cette attitude qui va influencer le travail de la PNL : observer sans évaluer, s'intéresser à la structure de la communication et de l'expérience interne.

Se parlant à lui-même, ou interagissant avec le thérapeute, le client prend conscience des aspects de sa personnalité restés dans l'ombre, ou dissimulés sous des introjections (la PNL retiendra surtout la notion de généralisation, base des croyances).

Ses séminaires sont enregistrés en vidéo et l'un d'entre eux est publié en 1969, sous le titre « *Gestalt Therapy Verbatim* » (traduit en français sous le titre :

« *Rêves et existence en Gestalt-thérapie* »). De nombreux spécialistes arrivent des quatre coins du monde pour voir le génial thérapeute à l'œuvre, pratiquer avec lui et s'inspirer ensuite de ses idées. Parmi les plus connus figurent : GREGORY BATESON (fondateur de l'École de Palo Alto), ALEXANDRE LOWEN (fondateur de l'analyse bioénergétique), ERIC BERNE (créateur de l'analyse transactionnelle, ou AT), JOHN LILLY (inventeur du « caisson d'isolation sensorielle »), STANISLAV GROF (expérimentateur du LSD, créateur de la « respiration holotropique » et fondateur de la psychothérapie transpersonnelle), et bien entendu JOHN GRINDER et RICHARD BANDLER co-fondateurs de la Programmation Neuro-Linguistique, ou PNL.

FRITZ PERLS décide alors de fonder une communauté, un « kibboutz » – où l'on puisse « vivre la Gestalt 24 heures sur 24 ». Après être passé de la Gestalt individuelle à la Gestalt en groupe, il passe de la Gestalt en groupe à la Gestalt dans la vie quotidienne. Il achète un vieux motel de pêcheurs sur l'île de Vancouver, au bord de la côte ouest du Canada et s'y installe avec quelques fidèles disciples. Tout le monde partage son temps entre psychothérapie, formation et travail collectif. FRITZ PERLS se dit « enfin heureux et comblé ».

Mais son bonheur est de courte durée : l'hiver suivant, au retour d'un dernier voyage en Europe, il meurt en mars 1970, d'une crise cardiaque, terminant ainsi un long parcours, totalement atypique. L'itinéraire mouvementé de FRITZ PERLS, et l'originalité de son approche, lui ont permis de développer des techniques innovantes, spectaculaires et d'une redoutable efficacité.

La PNL retiendra essentiellement trois points forts : d'une part, la notion d'**ici et maintenant** permettant de focaliser l'attention sur la perception de soi, des émotions, de la relation, d'autre part, l'idée du **recadrage**. La Gestalt permet en effet de jouer sur les effets interactionnels de différents cadres de référence, dont PERLS a généralisé l'usage en conduisant ses clients à recadrer leurs difficultés. Et enfin l'intérêt majeur de la « **forme** » par opposition au « **contenu** » permettant de travailler sur les structures mêmes de la communication et de l'expérience.

• Milton H. Erickson

Si SATIR et PERLS ont inspiré les fondateurs de la PNL, essentiellement par leur façon d'aborder les problèmes centrés sur le présent, le « comment », l'ici et maintenant, MILTON ERICKSON, né en 1901, a apporté son savoir-faire car, les techniques initiales de la PNL prennent toutes leur origine dans la pratique du

« Sage de Phoenix », c'est ainsi que le présente JAY HALEY, dans son ouvrage « *Une thérapeute hors*

du commun » !

MILTON H. ERICKSON est certainement le personnage dont la PNL s'est le plus inspirée au plan pratique, il a en effet développé une approche très originale de l'hypnose, appelée aujourd'hui « hypnose ericksonnienne », ou parfois encore « hypnose conversationnelle ». C'est dans ce cadre qu'étaient réalisées les interventions PNL de recadrage, d'ancrage, ou de dissociation visuelle et kinesthésique. Les ultimes développements de la PNL, et surtout ceux de RICHARD BANDLER effectuent un retour aux sources en faisant largement usage de l'hypnose et du cadre systémique tels que le posaient les chercheurs de Palo Alto.

4. Comment définir la PNL ?

JOHN GRINDER et RICHARD BANDLER ont élaboré les modèles qui constituent la Programmation Neuro Linguistique en puisant aux sources que nous venons de citer et en conjuguant leurs savoirs respectifs. La PNL n'est pas une science mais s'inspire des savoirs et des pratiques relevant de démarches scientifiques ou reconnues comme telles.

La notion de « programme » est intimement liée à l'informatique, et la dualité cerveau/ordinateur constitue une métaphore incontournable, même si elle montre rapidement ses limites. On observera l'utilisation de termes informatiques dans le discours psychologique, et de termes neurologiques dans le discours informatique...

Au début de leur collaboration, GRINDER et BANDLER cherchent à mettre en évidence des récurrences séquentielles en termes de comportement, d'état interne, de processus mentaux et de représentations. Ils utilisent le vocabulaire de leurs champs de connaissance et de compétence respectifs : informatique, linguistique, psychologie pour l'essentiel. Ceci explique aujourd'hui que le vocabulaire spécifique de la PNL relève de différents domaines : neurosciences, informatique, linguistique, psychologie, psychothérapie...

On peut définir la PNL comme une collection d'outils descriptifs de l'expérience humaine et de la communication, mais aussi comme une attitude particulière à la fois ouverte pragmatique et créative. Depuis les années 70, en effet, le corpus initial resté stable au niveau des prémisses, s'est considérablement enrichi et complexifié au fil des découvertes et contributions de nombreux praticiens, en particulier ROBERT DILTS, ANNE LINDEN, JOHN LA VALLE, L MICHAEL HALL, STEVE et CONNIRAE ANDREAS. À l'heure actuelle, GRINDER et BANDLER quant à eux poursuivent séparément leur parcours.

• La définition classique

La PNL est l'étude des réalités psychologiques individuelles ou collectives et l'élaboration de moyens d'observation, de codification et d'action.

La méthode de constitution des savoirs se fonde sur l'observation des comportements à l'aide d'une grille de lecture permettant de relever des régularités, puis de classer les observations et d'élaborer des modèles ou des stratégies.

L'application des outils PNL ainsi constitués vient s'inscrire dans des pratiques variées : développement personnel, coaching, enseignement, management, en fait toute situation relationnelle peut bénéficier des apports de la PNL.

Il faut se garder de confondre la PNL et ses applications, la PNL n'est pas une thérapie mais une voie de recherche dont les outils s'appliquent très utilement à la relation d'aide, la psychothérapie, le conseil, le coaching, la pédagogie, les relations professionnelles et le développement personnel.

Le sigle PNL est l'abréviation de Programmation Neuro-Linguistique, de même, en anglais NLP correspond à Neuro-Linguistic Programming.

« **Programmation** » fait référence à la comparaison entre l'ordinateur et le cerveau qui crée et applique des « programmes » de comportements. Le terme « programmation » désigne les processus

dynamiques de perception et de représentation sensorielle, d'organisation de la pensée, et les comportements.

« **Neuro linguistique** » désigne la prise en charge par le système nerveux des perceptions, des représentations et leurs manifestations dans le langage et le comportement.

Sous la métaphore informatique se cache un puissant outil d'observation et d'intervention. L'extrême complexité du cerveau, et des réalités psychologiques peuvent être comprises plus facilement si on les compare avec l'ordinateur. La PNL s'intéresse à la manière dont nous captons les informations dans notre environnement, et au rôle qu'elles jouent dans notre représentation du monde. À partir de nos comportements, la PNL effectue une lecture de notre vécu, et de nos différences personnelles. Cette lecture cherche davantage à décrire qu'à interpréter : la PNL observe des faits, et met en évidence leurs liens logiques pour mieux identifier le « programme ». À l'inverse de nombreuses méthodes qui explorent les causes invisibles d'un problème pour y puiser des explications, la PNL trouve des ressources utiles dans les manifestations visibles et l'expérience des gens. La PNL a pour ambition d'aider les gens à trouver en eux-mêmes les moyens d'atteindre leurs objectifs.

• Autres définitions

– *Voici maintenant la définition que propose ANN LINDEN (New York Institute).*

« La PNL explore le fonctionnement de l'esprit humain : comment nous pensons, formons nos désirs, nos buts et nos peurs, comment nous nous motivons, relient nos expériences entre elles et leur donnent un sens. La PNL présente les talents spécifiques et les modèles nécessaires pour créer des changements positifs et de nouveaux choix, être plus efficace avec les autres, nous libérer de vieilles habitudes, ou de comportements auto destructeurs, réfléchir de façon plus claire à ce que nous voulons et aux moyens de l'obtenir.

La PNL est l'étude de l'expérience subjective, la relation entre l'esprit, le langage, les émotions et les modèles de comportement. C'est une psychologie de l'intelligence et de la communication. »

– *Une définition simple et laconique trouvée sur le Web*

« La PNL est un ensemble d'outils qui permet d'apprendre, de changer, de mieux communiquer. »

– *La définition ambitieuse idéaliste et très scolaire de Robert Dilts*

« PNL signifie Programmation Neuro Linguistique, ces mots désignent les trois composants les plus influents de l'expérience humaine : les aspects neurologiques, la programmation, et le langage. Le système nerveux joue un rôle régulateur dans le fonctionnement du corps, le langage intervient dans la communication et l'interaction avec les autres, la programmation influence des modèles du monde que nous créons. La PNL décrit les processus dynamiques fondamentaux entre l'esprit et le langage, ainsi que la manière dont leur interaction affecte notre corps et nos comportements. La PNL est une école pragmatique – une « épistémologie » qui interpelle les nombreux niveaux de sens impliqués dans l'être humain. La PNL représente une approche pluridimensionnelle qui implique le développement de compétences comportementales et de flexibilité ainsi qu'une manière de penser stratégique et une compréhension des processus cognitifs sous-jacents du comportement. La PNL fournit des outils et des moyens permettant de développer des états d'excellence, ainsi que renforcer les croyances ou présupposés concernant la personne, la communication et le changement. La PNL

permet aussi la connaissance de soi, l'exploration de son identité et de ses missions. Elle fournit un cadre de compréhension à la dimension spirituelle de l'expérience humaine qui nous relie individuellement à notre famille, notre communauté et les autres systèmes. La PNL ne s'intéresse pas seulement aux compétences et à l'excellence, mais aussi à la sagesse... »

Ces différentes définitions se rassemblent autour de trois points caractéristiques :

- **La PNL décrit certains aspects de l'expérience subjective**
- **La PNL est une démarche pragmatique**
- **La PNL vise à développer l'efficacité personnelle.**

5. Les présupposés de la PNL

La PNL se fonde sur quelques présupposés, ou croyances, que ses fondateurs ont toujours mis en exergue autant dans leurs écrits que dans leurs enseignements. Ces croyances illustrent une certaine conception de l'être humain, caractérisée par une culture de la performance et du pragmatisme et s'inscrivant dans une démarche active. Le ton est donné d'emblée : même si nous ne pouvons jamais accéder à une représentation complète et objective de notre environnement, il nous incombe d'enrichir nos cartes de la réalité pour savoir nous adapter à toute situation. Le choix nous appartient et nous sommes responsables de ce qui nous arrive, c'est aussi pourquoi nous pouvons « choisir » l'excellence au lieu de la médiocrité, etc.

• Les présupposés de la PNL selon la version de Richard Bandler

– *L'aptitude à changer les processus par lesquels nous appréhendons la réalité est souvent plus efficace que de changer le contenu de notre expérience de la réalité.*

Mieux vaut agir sur le « comment » que sur le « pourquoi » d'un problème. Dans les stages pratiques de PNL, il est fréquent de travailler sur un problème sans en connaître le contenu de façon à concentrer son attention sur les processus qui le provoquent, le maintiennent et permettent d'y apporter des solutions.

– *Le sens de la communication est la réponse.*

Quand on est en relation avec une personne, la façon dont chacun interprète les messages et adapte son comportement traduit le véritable sens de la communication.

– *Tous les êtres humains sont capables de donner un sens à leur environnement et leur comportement à travers leurs représentations sensorielles visuelles, auditives, kinesthésiques, olfactives et gustatives.*

C'est à travers nos sens et nos représentations sensorielles que nous comprenons et interagissons avec le monde qui nous entoure.

– *Les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un changement sont déjà présentes en chaque individu.*

Autrement dit, chacun possède en lui les moyens de changer pour accomplir son projet.

– *La carte n'est pas le territoire*

Ne confondons pas la chose et sa représentation !

– *Il existe une intention positive dans chaque comportement, et un contexte dans lequel il est valable.*

Tous les comportements, même les plus inhabituels prennent sens dans certaines situations, et s'inscrivent dans un but d'adaptation.

– *Résultat non désiré plutôt qu'échec.*

Tous les résultats et les comportements sont des conséquences qu'ils soient ou non l'aboutissement désiré d'une action ou d'un contexte.

– *Présupposés et aspects systémiques*

En résumé on peut dire que la PNL se fonde sur deux présupposés fondamentaux :

– La carte n'est pas le territoire

C'est le plus connu, il provient des travaux d'ALFRED KORZYBSKY, auteur de la « sémantique générale », méthode d'analyse psycho linguistique de l'expérience et de la communication. La PNL insiste sur le fait que nous ne connaissons jamais la réalité, mais seulement notre perception de celle-ci. C'est tout d'abord par nos sens et nos systèmes de représentation sensorielle que nous interagissons avec le monde qui nous entoure. Ce sont nos cartes « neuro linguistiques » de la réalité qui déterminent notre comportement et le sens que nous lui attribuons. Ce n'est généralement pas la réalité qui nous limite ou nous donne du pouvoir, mais bien davantage la carte de la réalité...

– La vie et l'esprit sont des processus systémiques

Les processus qui nous gouvernent et déterminent notre relation à l'environnement sont de nature systémique. Nos corps, nos sociétés et notre univers forment une « écologie » de systèmes complexes et de sous-systèmes qui interagissent et s'influencent mutuellement. Il est impossible d'isoler complètement une partie du système. De tels systèmes sont fondés sur un principe d'auto organisation et cherchent naturellement à s'orienter vers le meilleur état d'équilibre ou d'homéostasie.

Tous les modèles et techniques de la PNL sont fondés sur la combinaison de ces deux présupposés. Dans le système de croyances de la PNL, il est impossible à l'être humain de connaître objectivement la réalité. La sagesse, l'éthique et l'écologie ne proviennent donc pas d'une « bonne » ou « correcte » carte de la réalité puisque, par définition, nul ne peut la construire. Le but de la PNL est de nous aider à élaborer la carte la plus riche possible afin de respecter la nature systémique et l'écologie de chacun par rapport au monde extérieur. Les gens les plus efficaces sont ceux dont la carte du monde leur permet d'envisager le plus grand nombre de choix ou de perspectives. La pratique de la PNL représente un moyen d'élargir nos possibilités de choix puisque pour atteindre l'excellence et la sagesse il faut disposer de nombreux choix.

Retenons les affirmations suivantes comme les plus caractéristiques de la PNL :

- **La carte n'est pas le territoire**
- **Il existe une « intention positive » dans chaque comportement**
- **Chacun possède les ressources nécessaires pour atteindre ses buts**
- **Il n'y a pas d'échec mais des résultats**
- **Nous faisons partie de systèmes complexes**

Ces croyances impliquent d'attribuer à chacun un important pouvoir de décision vis-à-vis de son destin. S'intéressant aux processus, la PNL veut aider les gens à construire dans le présent pour leur devenir ; rabâcher le passé, se complaire dans la plainte, attribuer ses malheurs à des causes externes sont autant d'attitudes à proscrire ou à faire changer. La PNL évaluera donc les croyances en fonction de leur capacité à offrir un cadre suffisamment souple et varié aux choix et aux comportements.

Le praticien PNL averti devra s'interroger à propos des images d'accomplissement de soi propres à la PNL.

6. À quoi sert la PNL ?

Puissant outil de développement personnel, la PNL permet de mieux se connaître, et d'acquérir une meilleure compréhension des autres. Elle peut s'appliquer dans tous les contextes relationnels, personnels ou professionnels car elle rend notre communication plus lisible et plus efficace, et nous aide à faire des choix pertinents.

Si les premiers modèles de la PNL sont issus de la thérapie (SATIR, PERLS, ERICKSON), d'autres ont pris naissance dans des contextes différents et se sont inspirés de courants philosophiques, ou d'hypothèses scientifiques.

• La PNL, outil privilégié du coaching

En raison de son orientation déterminée vers l'efficacité personnelle et non de ses origines psychothérapeutiques, la PNL est aujourd'hui un des outils préférés du coach. En effet, le coaching s'affranchit résolument des démarches qualifiées de « psy » et qui mettent l'accent sur l'interprétation du passé. Le coach s'il est souvent un expert dans un domaine professionnel n'est que rarement un « psy » ; le choix de la PNL est significatif : un parcours de coaching est une démarche d'exigence et de recherche d'excellence autant de caractéristiques propres à la PNL.

• La PNL et le management

La PNL s'applique également très bien au management d'équipes et aux relations professionnelles, qu'il s'agisse de motiver, de stimuler, de convaincre, de collaborer, la PNL permet de comprendre les individualités sans les juger, ainsi, l'équipe se trouve renforcée dans sa cohésion puisque chacun peut s'y trouver reconnu avec ses différences. Le manager qui pratique la PNL pourra facilement identifier les différents styles de communication, les avantages que la diversité apporte au groupe, et adapter ses messages en fonction de ces données.

• La PNL et le sport

Au niveau de haute compétition, les athlètes qui gagnent sont ceux dont la préparation mentale est la meilleure. L'entraînement spécifique joue un rôle, certes, mais la plupart des sportifs ont des programmes similaires. Le sportif de haut niveau trouvera dans les techniques de la PNL les outils les plus performants pour sa préparation mentale. Aux États-Unis, les instituts de formation à la PNL possèdent tous des programmes spécialement destinés aux sportifs et à leurs coaches.

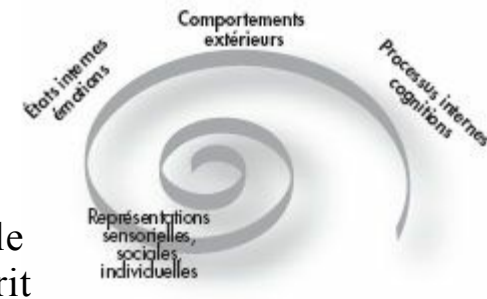
• La PNL et le développement personnel

S'il existe de nombreuses démarches de développement personnel, la PNL demeure l'une des plus fiables et des plus rapides. Certaines approches nécessitent d'y consacrer de nombreuses années, en particulier celles qui relèvent de l'obédience psychanalytique. En revanche, une formation didactique de PNL peut en quelques mois apporter de très nombreuses informations sur la connaissance de soi, sur les dimensions relationnelles, sur l'interaction avec le monde extérieur, ses représentations. De plus, la PNL permet de maîtriser des outils destinés à faciliter le changement.



1. MILLER, G. A., GALANTER, E., & PRIBRAM, K. H. (1960). *Plans and the structure of behavior*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Observer et comprendre les cartes du réel



Les représentations du monde, ou cartes de la réalité constituent le champ d'action de la PNL. Ce chapitre présente cette notion et décrit les premiers éléments que la PNL se propose d'étudier : comportement extérieur, état interne, processus internes, dans leurs particularités et leur interdépendance. Appartenant à un système, le comportement extérieur, l'état et les processus internes sont indissociables. Les cartes de la réalité se différencient ensuite au niveau des représentations sensorielles et des équivalences complexes qui traduisent, pour leur part, les manifestations comportementales des critères et des croyances.

Ce sont différents filtres : représentations sensorielles, codage linguistique, contraintes culturelles qui vont ensuite modeler les cartes individuelles de la réalité.

Plan du chapitre

1. Comportement extérieur, états internes, et processus internes en interaction

- Comportement extérieur
- États internes
- Processus internes
- Aspects systémiques

2. La notion de modèle du monde ou carte de la réalité

- Les sources
- Les applications

3. Les systèmes de représentation sensorielle

- L'expérience sensorielle
- L'expression des systèmes de représentation sensorielle

4. Les prédominances sensorielles

- Les sources historiques de la notion de prédominance sensorielle
- Identifier les prédominances sensorielles

5. Exercices pour découvrir les systèmes de représentation sensorielle

- Observer les « clés d'accès » visuelles
- Être attentif aux choix des mots
- Prise de contact sensorielle
- Questions pour accéder aux systèmes de représentation sensorielle

1. Comportement extérieur, états internes, et processus internes en interaction

• Le comportement extérieur

Dans une situation de communication, nous avons accès au comportement extérieur de nos interlocuteurs c'est-à-dire aux différents moyens d'expression : posture, gestes, mouvements, son et qualité de la voix, regard, mimiques, odeurs, et selon le type d'interaction, des informations tactiles s'ajoutent à l'ensemble « comportement extérieur ». C'est par le comportement extérieur que nous communiquons.

La PNL, désigne par « comportement extérieur » l'ensemble des signes transmis par la personne et perçus au niveau sensoriel. Les réactions vis-à-vis de l'environnement se manifestent par le comportement extérieur et rendent ainsi accessibles de nombreuses informations : les émotions et les pensées se traduisent au niveau du comportement extérieur via différents codages.

Le comportement extérieur se compose donc des éléments transmis consciemment et inconsciemment au cours de la communication, il traduit de nombreux messages : ceux qu'on souhaite volontairement transmettre, et ceux qui les renforcent, les commentent, et même parfois les contredisent.

✕ Utilisation

Le comportement est considéré en PNL comme l'un des niveaux fondamentaux du changement et de l'expérience. On observe que l'action consciente s'exprime par le comportement, comme une sorte de réponse à la question « quoi » ? Les comportements spécifiques que les gens déploient activement : tâches, missions, et activités interpersonnelles impliquent un engagement physique et mental qui fait office de principal test pour prouver le succès de l'accomplissement d'un objectif ou d'un projet. Cela répond à la question « Comment » ?

Bon nombre de techniques PNL s'appuient sur le comportement, c'est notamment le cas pour la synchronie interactionnelle comme nous l'étudierons plus loin. La personne qui pratique la PNL doit apprendre à utiliser ses propres comportements avec souplesse, et observer sans évaluer ceux de ses interlocuteurs sauf en ce qui concerne leur pertinence dans une démarche orientée vers un but.

Les comportements deviennent alors la cible d'un changement s'ils se révèlent peu ou pas compatibles avec le but recherché.

🌐 Autres contextes

Nous savons aussi que le comportement extérieur est intimement lié aux états internes et aux processus internes qui traitent et donnent sens aux différents stimuli issus de la perception sensorielle d'éléments extérieurs et d'éléments internes. Il faut comprendre que toutes les parties du corps interagissent avec le cerveau ; le corps produit en effet des substances chimiques qu'il transmet au cerveau au niveau de sites spécifiques. Le cerveau, quant à lui peut aussi agir sur l'ensemble du corps par l'intermédiaire des nerfs et des substances chimiques qu'il libère dans la circulation sanguine. Sur le plan neurologique, le comportement extérieur résulte de l'activité de nos systèmes sensoriel et moteur, mais aussi de notre perception intéroceptive, extéroceptive (ce qui compose les états internes) ainsi que

du traitement spécifique de ces données (processus ou expérience interne).

Il faut donc considérer l'être humain comme un organisme comprenant des systèmes complexes et interagissant avec des systèmes complexes. Cela ne simplifie pas les choses, mais permet de gagner en précision.

À ses débuts, la PNL, s'est contentée d'hypothèses de travail concernant les aspects neurologiques et le rôle du cerveau, les connaissances en ce domaine ont depuis beaucoup progressé, notamment grâce aux possibilités de visualiser l'activité cérébrale « in vivo ». Il convient donc de confronter les hypothèses de la PNL avec la réalité des données scientifiques actuelles.

Les travaux du neurologue ANTONIO DAMASIO fournissent un grand nombre d'informations très intéressantes qui permettent de faire la distinction entre ce qu'on sait et ce qu'on en déduit. Dans son ouvrage « *L'erreur de Descartes* », ANTONIO DAMASIO montre les relations qui existent entre le corps, le cerveau et les émotions, il amène le lecteur à réfléchir essentiellement sur la compréhension de l'être humain, et le conduit vers une vision systémique, précise, multidimensionnelle, autrement dit complexe.

• Les états internes

L'état interne se définit par l'expérience psychologique et émotionnelle vécue à un instant précis. L'état interne influence les choix comportementaux et les réactions à l'environnement. Il renseigne sur l'influence de certains stimuli ou situations sur le vécu de la situation.

Bon nombre de techniques PNL sont destinées à gérer nos états internes, notamment celles qui concernent les émotions.

La PNL admet l'hypothèse qu'il existe un état interne de base qualifié d'homéostatique (DILTS 1998). Il serait plus juste d'ailleurs d'évoquer un état homéodynamique (DAMASIO, 1991, 1994) car l'état interne de l'organisme est en permanence le site de mouvements et de changements.

L'état interne, se composerait donc de trois éléments :

- La perception de l'état du corps qui comprend la sensation d'être vivant et celle d'une carte corporelle qui groupe les sensations proprioceptives (muscles et articulations) et intéroceptives (viscères) ; DAMASIO (op. cit.) nomme cette perception « état d'arrière-plan du corps »
- La perception des émotions de base, au nombre de six, elles sont rapidement modelées en fonction de l'expérience individuelle.
- La perception des émotions secondaires qui ajoutent, via la culture de chacun, les nuances aux précédentes, en PNL, on les appelle des méta-émotions (DILTS) et enfin les émotions d'arrière-plan (DAMASIO) comme le calme ou la tension.

Il faut ajouter que ces trois éléments impliquent chacun l'intervention et l'utilisation de représentations sensorielles associées soit en tant que perceptions immédiates, soit en tant qu'images (visuelles, auditives ou kinesthésiques) évoquées. Par exemple être conscient de la peur s'associe souvent à une représentation visuelle du stimulus déclenchant. La perception de la carte du corps fait intervenir des représentations kinesthésiques. Enfin, l'état interne peut aussi s'accompagner de représentations auditives comme le dialogue intérieur.

On peut aussi considérer que l'état interne est une réponse au traitement de stimuli extérieurs ou intérieurs, en ce sens, il crée une configuration spécifique qui va s'actualiser dans un comportement adapté aux stimuli perçus et traités. Nous avons accès en temps réel à l'état interne d'une autre personne par l'observation de changements comportementaux venant affecter la posture, les gestes, les variations de la mimique, celles des messages para-verbaux et non verbaux (récurrence d'éléments de langage et qualité sonore de la voix).

Nous accédons à notre propre état interne à travers notre prise de conscience des éléments qui le composent.

✕ Utilisation

Certaines techniques de la PNL, utilisent la perception d'un état interne comme piste pour accéder à des expériences, c'est par exemple le cas dans le changement du vécu d'une expérience négative passée : l'état interne vécu comme négatif sert à retrouver dans l'histoire personnelle des épisodes significatifs où il s'est manifesté.

Le travail sur les sous-modalités sensorielles des expériences utilise aussi largement la perception d'états intérieurs et notamment leurs éléments de représentation sensorielle.

• Les processus internes

Cette expression désigne le traitement des informations dans l'expérience individuelle, ils correspondent à la fois à l'activité mentale consciente de la pensée, et non consciente comme la juxtaposition d'émotions et de cognitions aboutissant à un choix ou une prise de décision.

Les processus internes permettent de donner un sens aux différents stimuli perçus dans une situation. Les processus internes se manifestent de différentes manières, notamment :

- Le rappel et la comparaison d'images sensorielles : ce mécanisme de comparaison permet d'évaluer des situations et d'initier la configuration de l'état interne nécessaire pour déclencher un comportement adapté à la situation. Les images sensorielles peuvent être des représentations sous forme de souvenirs ou de construction, ainsi que des images issues de la perception sensorielle en temps réel.
- Le dialogue intérieur fait partie des processus internes et, pour beaucoup, il est considéré comme l'expression même de la pensée. Le dialogue intérieur, cette conversation en soi, permet aussi d'évaluer des situations, de faire des choix, de déclencher des comportements via la mise en œuvre d'un état interne.
- La construction de métaémotions. Les émotions primaires peuvent donner lieu à une interprétation qui aboutit à l'élaboration d'une émotion consécutive, secondaire. L'émotion de l'émotion en quelque sorte !

Les processus internes peuvent se comprendre comme des mécanismes de fonctionnement mettant en jeu de nombreux éléments : représentations, perceptions, émotions, cognitions caractérisées par leur complexité et leur caractère dynamique.

✕ Utilisation

La PNL utilise les processus internes dans la plupart de ses techniques à commencer par celle de l'ancrage qui correspond à l'association d'un stimulus et d'un état interne. Le rappel du stimulus une fois l'ancrage installé, rétablit instantanément l'état interne auquel il a été associé. Le processus interne naturel d'association se trouve ainsi utilisé à des fins d'apprentissage, de développement d'une performance, ou d'évolution personnelle.

Pour décoder les processus internes, on a recours à l'observation du comportement non verbal ; avec un peu d'attention on suivra le cheminement d'une pensée à travers les changements de posture, les mouvements du corps, les gestes, les mimiques. Les processus internes sont également accessibles à travers le langage, et les questions orientées vers l'exploration du « comment » en feront apparaître la dynamique, tandis que celles s'orientant vers le « pourquoi » tendront à mettre en exergue le mécanisme analytique.

Autres contextes

Les filtres linguistiques – généralisation, omissions, distorsions – issus des travaux de CHOMSKY et repris par GRINDER et BANDLER (*The structure of Magic*) correspondent également à des processus internes.

• **Aspects systémiques**

Comportement extérieur, état et processus internes interagissent en permanence, chaque modification d'un élément exerce une influence sur les autres. Ainsi, les états internes intègrent-ils les données résultant des processus internes pour adapter le comportement extérieur. Mais, des modifications du comportement extérieur entraînent également des changements au niveau des processus et des états internes. Dès 1975, PAUL EKMAN, professeur de Psychologie à l'Université de Californie, a effectué de nombreuses recherches, et publié plusieurs livres sur l'expression et la physiologie des émotions ainsi que sur le mensonge. Au cours des expériences il a très souvent observé, que les sujets à qui l'expérimentateur demandait d'exécuter une mimique particulière, ressentaient partiellement l'état interne que cette mimique était censée traduire et cela même sans que cet état ait été déclenché par un autre stimulus. Autrement dit, en modifiant le comportement extérieur (mimique), les sujets arrivaient à modifier leurs états et leurs processus internes. Ce constat souvent observé et cité tend à valider la position de la PNL quant à la relation de nature systémique entre comportement extérieur, états et processus internes.

Utilisation

Dans le cadre des interventions spécifiques de la PNL, l'utilisation de cette notion de système sera très souvent présente. RICHARD BANDLER (*Use your brain for a change*, 1985) explique que l'attitude PNL consiste à effectuer un changement même minime sachant que son effet s'appliquera à l'ensemble du système. ROBERTS DILTS et JUDITH DELOZIER d'ailleurs renommé leur approche PNL systémique (*Encyclopedia of NLP Systemic*, 1996-2000).

2. La notion de modèle du monde ou carte de la réalité

L'idée que chacun construit sa propre représentation du monde est une notion fondamentale de la PNL et de très nombreuses approches intellectuelles depuis l'Antiquité. La carte de la réalité détermine le sens attribué aux expériences vécues et aux situations rencontrées ainsi que l'étendue des choix estimés disponibles.

• Les sources

Cette idée se réclame des présupposés d'ALFRED KORZYBSKY, fondateur de la sémantique générale (Science and Sanity, 1933) et que résume la citation « la carte n'est pas le territoire qu'elle représente ». La distance entre les mots et les choses hante de nombreux travaux tant philosophiques que linguistiques ou psychologiques, la PNL pour sa part, s'attache à identifier quelques voies de codage et surtout à relever les différences entre les représentations du monde responsables des difficultés de communication entre les gens, et entre les groupes.

La PNL, s'appuyant sur les hypothèses de NOAM CHOMSKY (*Aspects of the theory of syntax*, 1965) pose pour principe que les représentations du monde sont élaborées à l'aide de différents filtres dont nos sens constituent les premiers. Nécessairement limitée en termes d'acuité, notre perception sensorielle ne saurait rendre compte de la réalité en toute objectivité, en outre, les différences entre les individus illustrent la variété des représentations que chacun construit à partir d'une réalité supposée être la même pour tous ! Dans leur ouvrage commun « *L'arbre de connaissance* » FRANCISCO VARELA, et HUMBERTO MATURANA (1994) montrent comment la cognition s'élabore à travers la mise en œuvre des aptitudes héritées de nos racines biologiques face à l'expérience de la réalité extérieure, la connaissance résultant alors d'une construction de la réalité. Enfin, la PNL se réfère souvent aussi à PAUL WATZLAWICK (*La réalité de la réalité*, 1978) qui a mis en évidence, en observant certaines impasses de la communication, comment les représentations du monde ne sont qu'un reflet, souvent inopérant d'une réalité qui exige, pour l'appréhender dans sa richesse et sa complexité, un cadre conceptuel évolutif.

Construction de la carte

Les cartes de la réalité se construisent à l'aide d'opérations cognitives permettant d'associer ou de combiner les informations. Présentes dans tous les processus de traitement des données, ces opérations cognitives facilitent l'apprentissage, la communication, et plus généralement l'adaptation aux situations. La PNL retient notamment la généralisation, l'omission et la distorsion.

Ces filtres seraient pré-programmés chez chaque être humain (CHOMSKY), cependant, les cartes de la réalité se complètent à travers les influences culturelles et sociales : les croyances et les critères s'ajoutent pour venir à leur tour servir de filtres aux perceptions.

Une fois élaborées, ces représentations du monde fonctionnent en tant que « raccourcis cognitifs » (JOHNSON-LAIRD, *L'ordinateur et l'esprit* », 1994) et tendent alors à remplacer la réalité des perceptions.

Enfin, il ne faudrait pas négliger de se référer également aux thèses actuelles de l'épistémologie constructiviste, présentées par J.-L. LEMOIGNE (1995), et dont les recherches s'articulent à partir des propositions suivantes.

- La réalité sur laquelle se fonde une connaissance ne pré-existe pas à l’observation.
- Cette réalité est construite à partir de l’observateur à l’aide de modèles de théories, de cartes.
- On ne cherche donc pas à connaître la réalité mais à mieux comprendre comment les modèles se construisent dans une perspective pragmatique.

Ces positions vont nous permettre de relativiser celle de la PNL tout en posant un cadre conceptuel plus précis et sans doute plus fructueux. La communication de J.-L. HOSTERT et C. DENIS *PNL, constructivisme et autoréférence* » parue en 1996 présente un cas concret qui illustre l’influence des cartes de la réalité dans une situation pédagogique.

• Les applications

PNL, utilisée pour le développement personnel, aide l’individu à réajuster sa carte du monde en fonction des buts choisis. En effet, ce ne sont pas tant les difficultés réelles qui tendent à empêcher d’atteindre un objectif, mais bien davantage la représentation de celles-ci.

« Ce n’est pas parce que les choses sont difficiles que nous n’osons pas les faire, mais c’est parce que nous n’osons pas, que les choses sont difficiles. » Sénèque, contemporain de l’empereur Néron l’avait, semble-t-il, déjà compris.

Pour résumer, rappelons que la PNL s’intéresse aux cartes de la réalité à deux niveaux :

- La construction de la carte qui fait intervenir les filtres des représentations sensorielles, et ceux du codage linguistique de l’expérience
- L’influence que les cartes exercent sur les choix à travers les croyances, et les métaprogrammes.

✕ Utilisation

La notion de carte de la réalité sert de toile de fond à toutes les techniques de la PNL, qu’il s’agisse de résoudre les problèmes créés par les différences individuelles ou collectives dans les situations de communication, ou ceux liés à l’étroitesse des frontières ! Plus la carte est riche et variée, et plus on dispose de possibilités d’adaptation. Les difficultés provenant d’une carte trop étroite se manifestent dans le sentiment d’être contraint à faire des choix peu gratifiants, ou pire encore de n’avoir pas le choix face aux situations.

3. Les systèmes de représentation sensorielle

La carte de la réalité individuelle se personnalise de plusieurs façons, et à différents niveaux. La PNL met d'abord l'accent sur l'action des systèmes de représentation sensorielle. En effet, le thème sensoriel, apparaît dans la plupart des modèles, et y joue un rôle fondamental. Nous le présentons ici sous trois aspects : la notion d'expérience sensorielle, l'expression des représentations sensorielles, l'identification et l'utilisation des systèmes de représentation sensorielle.

• L'expérience sensorielle

Les relations entre l'être humain et son environnement passent par les mouvements du corps et les sens. L'expérience sensorielle comprend la perception et le sentiment de percevoir. Elle gère directement les informations recueillies par nos sens, permet de construire des représentations du monde extérieur : nos cartes de la réalité.

A. DAMASIO (1994) explique qu'il existe de nombreuses structures cérébrales entre l'entrée des données sensorielles et la « sortie » : cortex d'association, ganglions de la base, thalamus, cortex et noyaux du système limbique, tronc cérébral et cervelet. Le traitement des informations sensorielles aboutit soit à des sorties motrices, les comportements, soit à des images mentales et des pensées.

Il faut savoir qu'aucune région du cerveau ne peut traiter simultanément toutes les représentations des données sensorielles. Par contre, dans l'expérience sensorielle nous ressentons l'intégration de ces informations, elle provient de la coopération entre systèmes neuraux synchronisés.

Les perceptions sensorielles sont donc transmises aux cortex sensoriels fondamentaux par les neurones, elles forment ensuite des représentations neurales possédant une organisation topographique. Ce ne sont pas les images qui sont stockées dans notre mémoire, mais les moyens de les reconstruire, c'est-à-dire les représentations neurales évoquées ci-dessus.

On retient aussi l'idée de représentation potentielle qui contient des informations et un programme d'activation à l'état latent pouvant être mis en œuvre en fonction des besoins d'une situation donnée.

L'expérience sensorielle passe par trois phases majeures :

- La perception,
- Les représentations neurales topographiquement organisées,
- Les représentations potentielles nécessaires à la reconstruction des images perçues.

En PNL, on imagine que chaque sens représente un filtre qui sélectionne certains types de stimuli : ondes de lumières, ondes sonores, contact physique, goûts, odeurs, etc. Ces filtres varient considérablement selon les espèces vivantes, en termes d'acuité, de performances, d'adaptation au milieu.

Les sens, parfois comparés à des « fenêtres sur le monde » représentent notre première interface avec l'environnement. Tout ce que nous savons à propos de notre existence physique provient d'abord de nos sens. La PNL accorde une grande importance à l'expérience sensorielle et part du principe que celle-ci constitue le premier matériau de construction de notre modèle du monde. L'expérience sensorielle diffère d'autres formes telles que les images mentales reconstruites à partir des données codées dans la mémoire qui se forment dans le cerveau.

S'ajoutant à l'expérience sensorielle, les êtres humains disposent d'un réseau interne d'expériences : la pensée, les croyances, les valeurs, le sentiment de soi.

Ce réseau interne contribue à élaborer d'autres filtres qui orientent à leur tour le sens que nous attribuons à nos perceptions. Nos connaissances filtrent les nouvelles expériences sensorielles potentiellement pertinentes ce qui nous prive parfois d'informations utiles.

KENNETH S. NORRIS (1924-1998), naturaliste et enseignant, connu pour son approche humaniste des questions scientifiques, relate dans ses cahiers personnels un exemple qui illustre ce phénomène. Avant de devenir un éminent biologiste de la mer, KENNETH NORRIS était spécialiste du désert. Il emmenait souvent ses étudiants sur le terrain, pour y effectuer des observations directes, notamment sur la faune locale. Les étudiants procédaient à leurs observations, prenaient des notes et confrontaient leurs résultats. NORRIS disposait ainsi d'environ six pages d'observations pour chaque comportement observé. NORRIS s'interrogeait sur l'abondance de ces données, quand il comprit que les étudiants ne se référaient pas à ce qu'ils observaient, mais à ce qu'ils savaient à propos de la faune du désert.

On observe le même phénomène chez le dessinateur inexpérimenté qui tend à reproduire ce qu'il sait et non ce qu'il voit.

Une des missions de la PNL est d'aider les gens à enrichir leur expérience sensorielle, en évitant notamment d'avoir recours à des constructions ou des hallucinations, il s'agit d'ouvrir ce qu'ALDOUS HUXLEY appelait le rétrécissement de la conscience.

Toutes les techniques de la PNL sont fondées sur l'observation et l'expérience sensorielle directe de la situation et exigent du praticien une grande qualité de présence dans l'ici et maintenant.

• L'expression des systèmes de représentation sensorielle

L'expérience sensorielle correspond à un « vécu », à un « senti », et donc se réfère, en termes PNL, aux états et processus internes. L'expression des systèmes de représentation sensorielle fait partie, pour sa part, des comportements extérieurs et implique aussi les processus internes. On parle en effet d'**expression** sur un mode **interne** ou **externe**. L'utilisation des systèmes de représentation sensorielle passe donc par différents moyens d'expression qui s'actualisent par le comportement et les processus internes. Nos représentations sensorielles modèlent nos cartes de la réalité qui, à leur tour, jouent un rôle déterminant dans nos expériences subjectives et les situations de communication.

La PNL affirme que les cartes de la réalité se construisent sur les bases de notre perception sensorielle codées sous forme de représentations (topographiquement organisées d'une part, représentations potentielles d'autre part) et constituent la forme ou la structure de notre pensée.

Ces représentations issues de notre expérience sensorielle se combinent pour élaborer ou mettre à jour nos cartes de la réalité ; toutes nos pensées, quel que soit leur contenu se structurent et s'expriment sur la base de ces représentations sensorielles (visuelles, auditives, kinesthésiques, olfactives, gustatives).

Selon l'activité en cours, nous utilisons certaines des représentations sensorielles de préférence aux autres, qu'il s'agisse d'apprendre, de communiquer, de décider... Ces représentations s'expriment alors d'une façon spécifique sur un mode interne (états et processus) pour les pensées, ou externe

(comportement) dans les situations de communication.

Par exemple, quelqu'un qui parle utilise un mode externe : une représentation auditive verbale. Pour écrire, utiliser des symboles graphiques ou dessiner, une représentation visuelle actualisée sur le mode externe est nécessaire. Les représentations kinesthésiques s'expriment par les comportements, les micro démonstrations (gestuelle, mimique, posture), et la dimension corporelle des émotions.

✕ Utilisation

La PNL, porte une grande attention à l'expression des systèmes de représentations sensorielles dans les situations de communication, d'apprentissage, ou de prise de décision. D'abord, on identifie quel système est privilégié. Par exemple, si on préfère discuter, dialoguer, ou s'exprimer par la parole, ces moyens verbaux traduisent l'utilisation d'un système auditif. Les préférences peuvent aller aussi bien vers la lecture, l'écriture, les images, et mettent alors en jeu les représentations visuelles. L'actualisation des idées grâce aux micro démonstrations, révèle l'usage d'un système de représentation kinesthésique.

Chacun utilise également plusieurs représentations ou plusieurs modes d'expression de ses représentations sensorielles. Si on se donne un objectif, on peut se le représenter visuellement en utilisant une image interne, et communiquer à propos de cet objectif par un comportement verbal (auditif externe) et émotionnel externe. Les idées ou les concepts sont souvent exprimés par plusieurs représentations sensorielles utilisant différents canaux. Les processus cognitifs comme la perception des autres sont dirigés et influencés par les canaux d'expression des représentations sensorielles. Les fondateurs de la PNL ont cherché à rendre

compte de ces précisions par une notation formelle (*The structure of Magic*), toujours utilisée pour décrire les stratégies. Par exemple **Ai**, signifie Auditif interne et se réfère généralement au dialogue intérieur, **Vi** signifie Visuel interne et désigne une image interne, qu'elle soit imaginée ou évoquée. **Ve** signifie Visuel Externe et se réfère à une activité comme la lecture ou l'écriture qui font appel (entre autres) à des représentations visuelles.

■ Utilité et Contexte

Les modes d'expression des représentations s'avèrent plus ou moins appropriés aux différentes situations, ainsi, le mode verbal prend toute son utilité dans l'organisation logique des informations, le mode visuel représente souvent le meilleur moyen de faire la synthèse des informations et de les mettre en perspective par rapport à un but ou un ensemble signifiant, **gestalt**, ou **matrice de sens** (selon l'approche de la Neuro Sémantique).

L'actualisation ou la démonstration d'une idée en fait apparaître les aspects concrets. Il faut aussi retenir que la plupart des activités cognitives requièrent l'expression de plusieurs systèmes de représentation sensorielle. Par exemple, quand on écrit quelque chose, c'est une sorte de séparation symbolique, l'écrit assigne une localisation spatio-temporelle à l'idée et opère une dissociation. Le sujet peut adopter une position de perception « méta » par rapport à son idée exprimée, tandis que, s'il la dit, la prononce, la parle, il demeure associé ce qui implique un investissement émotionnel très différent.

4. Les prédominances sensorielles

La PNL pose qu'un sens peut être utilisé de façon prédominante par rapport aux autres dans les activités cognitives comme dans les situations de communication. BANDLER et GRINDER (1971, 1976) ont montré l'importance de la perception sensorielle dans la construction des cartes de la réalité et les aspects subjectifs de l'expérience subjective. Les contextes culturels propres à chacun sont également organisés et organisent les représentations sensorielles. Il semble que, sous l'influence des environnements spécifiques de chacun, la plupart des gens tendent à privilégier l'une de leurs représentations sensorielles, ils lui accordent plus de crédit qu'aux autres, s'y sentent plus à l'aise. Ceci posé, les fondateurs n'ont jamais vraiment adhéré à l'idée d'étiqueter les gens selon une prétendue prédominance sensorielle. Cette notion s'applique à des comportements, des états et des processus internes mais non à des personnes. JOHN GRINDER précise même que les prédominances sensorielles s'expriment rarement plus de trente secondes de suite, elles servent à préciser des cheminements cognitifs, et, le praticien averti les utilise comme des repères qui lui permettent d'observer et de s'adapter à son interlocuteur. C'est la fréquence d'apparition des signes sensoriels qui fait dire qu'on a une « prédominance », ou une orientation.

La PNL décrit trois catégories de prédominance sensorielle : **Visuel, Auditif, Kinesthésique**. Une personne orientée « visuel » a tendance à se fier davantage à ce qu'elle voit plutôt qu'à ce qu'elle entend ou éprouve. Une personne orientée « auditif » accorde une grande importance à ce qui est dit, aux explications verbales, aux discussions. LA PNL reconnaît cependant deux classes d'orientation selon qu'il s'agisse d'un « auditif digital » privilégiant les mots, le discours ou d'un « auditif analogique » privilégiant les sons.

Les personnes possédant une orientation « kinesthésique » se basent sur leurs perceptions tactiles, leur expérience corporelle, leurs sensations et émotions (*inscrites au niveau corporel*, cf. A.DAMASIO, 1994).

• Sources historiques de la notion de prédominance sensorielle

C'est WILLIAM JAMES psychologue et philosophe américain (1842-1910) qui le premier semble avoir formalisé cette notion de système de représentation sensorielle. Dans son ouvrage « *Principes de Psychologie* », 1890, il écrit : « Chez certains individus, la “substance de la pensée”, si on peut dire, est visuelle, auditive, articulaire ou motrice. Chez la plupart des gens, elle semble mélangée ».

Une personne qui possède une forte imagination visuelle a du mal à comprendre comme ceux qui ne disposent pas de cette qualité peuvent tout simplement penser. D'autres personnes n'ont pas du tout d'images visuelles, et, au lieu de vous décrire ce qu'il y a sur la table au petit déjeuner, elles vont énumérer ce dont elles se souviennent. Ce type de connaissance et de remémoration utilise sans aucun doute des images verbales...

Le type auditif semble plus rare que le type visuel. Les gens qui en font partie imaginent qu'elles pensent avec le langage et les sons. Pour mémoriser une leçon, elles impriment dans leur esprit non pas l'image de la page, mais le son des mots : elles raisonnent et se souviennent au moyen de leurs oreilles. Pour effectuer un calcul mental les auditifs répètent verbalement le nom des chiffres sans aucune pensée pour leurs aspects graphiques. Leur imagination prend également une forme verbale.

Chez certaines personnes, les images tactiles sont très fortes. Les plus vivaces étant celles qui

viennent à l'esprit lorsqu'on est sur le point d'échapper à un danger ou qu'on voit quelqu'un dans cette situation.

Le type moteur demeure certainement le plus intéressant de tous et probablement le moins connu. Les personnes qui relèvent de ce type (en français les « moteurs » comme GALTON suggère de les nommer) se servent dans toutes leurs opérations intellectuelles d'images issues du mouvement.

Du point de vue de la PNL, WILLIAM JAMES a parfaitement décrit les différences entre les systèmes de représentation sensorielle. Les travaux de FRANCIS GALTON (psychologue et physiologiste américain, contemporain de W. JAMES), ceux de JEAN CHARCOT, d'ALFRED BINET ont également fourni de nombreux exemples illustrant ces orientations.

La PNL a repris l'idée célèbre de WILLIAM JAMES sur l'habitude. La première expérience défriche un chemin neural qui facilite ensuite les expériences suivantes et crée l'habitude, JAMES complète en soulignant l'importance d'établir d'emblée les connexions efficaces, « pour faire de notre système nerveux un allié plutôt qu'un ennemi ».

La prédominance d'un sens résulterait ainsi d'une habitude... On peut cependant imaginer que les choses sont un peu moins simples qu'il n'y paraît et que de nombreux facteurs environnementaux et individuels interviennent dans l'apparition d'une prédominance sensorielle. Cette prédominance n'apparaît pas aussi clairement chez chacun, des nuances existent. D'ailleurs, WILLIAM JAMES dont se réclame la PNL, et notamment DILTS (1996) n'a pas manqué de les évoquer.

• Identifier les systèmes de représentation sensorielle

La tentation est grande de vouloir classer les gens en « visuel » « auditif » et « kinesthésique ». C'est d'ailleurs ce qu'on a longtemps fait dire à la PNL jusqu'à ce que ce modèle, devenu trop restrictif, ne soit enrichi, développé et rendu plus opérant, au moins dans ses aspects descriptifs, par les travaux de RICHARD BANDLER sur les **sous-modalités sensorielles**.

L'exercice ci-dessous permet de savoir dans quelle représentation sensorielle nous sommes le plus aptes à évoquer et à construire des images (Visuel, Auditif, Kinesthésique), mais il ne permet pas de dire que nous sommes orientés V, A ou K, comme nous allons le montrer.

EXERCICE

■ IDENTIFIER VOTRE SYSTÈME SENSORIEL POUR CONSTRUIRE DES IMAGES

Imaginez que vous vous promenez sur une plage, il fait très beau, et les couleurs sont magnifiques, le bleu de la mer, le sable doré, les rochers sombres. Vous entendez le bruit des vagues qui se brisent sur le rivage, le cri des oiseaux, le souffle du vent, et d'autres sons plus lointains. Vous aimez beaucoup cette plage, c'est un endroit où vous vous sentez bien. La chaleur du soleil, la brise légère, la fraîcheur de la mer, le mouvement des vagues, tout cela vous procure des sensations très agréables.

Exploitation de l'exercice

1) En lisant ce texte, quels sont les aspects sensoriels : images visuelles (V), sons et mots (A),

sensations et émotions (K) que vous évoquez le plus facilement ?

2) Quel type d'image sensorielle V, A, K associez-vous avec les mots : plage, sable, nager, soleil, etc.

3) Relisez le texte de l'exercice, en évoquant une plage que vous connaissez, puis en imaginant une plage où vous n'êtes jamais allé. Utilisez-vous les mêmes représentations sensorielles dans les deux cas ? Quelles sont les différences ?

Il est intéressant de connaître nos prédominances sensorielles, ou tout au moins de prendre conscience de l'usage particulier que nous faisons de nos représentations sensorielles. Elles se construisent au cours de notre développement, au détriment les unes des autres, à tel point que certaines personnes semblent comme « handicapées » ne parvenant pas à utiliser pleinement toutes leurs possibilités de représentation sensorielle. Une grande partie du travail de développement personnel consiste à apprendre à utiliser toutes les représentations sensorielles. Les croyances populaires caricaturent ce fait en affirmant qu'on est rarement doué à la fois pour le sport et pour les activités intellectuelles, l'opposition entre les « forts en thème » et les « forts en gym », sa variante « la tête et les jambes », illustrent en effet un partage entre les compétences kinesthésiques, indispensables au sport, et les compétences visuelles et auditives, nécessaires quant à elles à toute activité intellectuelle.

Cependant, chacun aura compris que cette approche simpliste ne saurait rendre compte de la réalité individuelle. En effet, la même personne à orientation visuelle peut avoir une excellente mémoire photographique mais manquer complètement d'imagination créative. Une autre, très créative, capable de visualiser des objectifs, des solutions, des réorganisations, se montrera quelquefois parfaitement distraite, manquant d'attention pour des détails pratiques, comme si elle ne les « voyait » pas !

Pour identifier une prédominance sensorielle, nous allons utiliser trois critères affectant la représentation sensorielle :

- Le développement,
- La valorisation,
- La conscience.

Le développement de la représentation sensorielle correspond à la quantité d'activités réalisables dans ce cadre : classer, organiser, synthétiser, créer, se remémorer. Les informations accessibles dans cette représentation comptent aussi : les sous-modalités sensorielles, le mode d'expression interne ou externe de la représentation. Plus elles sont nombreuses et faciles d'accès et plus on dit que la représentation sensorielle est développée.

La valorisation de la représentation sensorielle correspond à un sentiment de fiabilité. Par exemple, une personne à orientation « auditive » tend à valoriser le dialogue, les paroles, les explications verbales. C'est le système le plus valorisé qui sert à établir les tests pour une stratégie de prise de décision. C'est enfin la représentation sensorielle la plus valorisée qui formera le cadre d'expression des croyances et des valeurs centrales.

La conscience de la représentation sensorielle correspond à la cognition. La personne est-elle consciente de la représentation sensorielle qu'elle utilise et, si oui, à quel degré ? Bien souvent,

l'usage d'une représentation sensorielle demeure inconscient, ainsi une personne peut très bien éprouver des sensations/émotions, mais être incapable de s'en servir. Des images créées jouent parfois un rôle sur les comportements de la personne qui ne peut les utiliser consciemment.

Ces trois critères ne s'appliquent pas nécessairement à la même représentation sensorielle, bien que cela puisse être le cas. D'autre part, la PNL distingue deux autres caractères des systèmes de représentation sensorielle selon qu'ils servent de « conducteur » ou de « référence ».

Le système « conducteur » est celui qui accompagne l'ensemble d'une stratégie cognitive comme l'apprentissage, la résolution de problèmes ou la prise de décision. C'est ce système qui sert notamment à rassembler les informations avant leur traitement interne. Le système conducteur est celui qui apparaît dans les mouvements involontaires des yeux, et dans le choix des mots à référence sensorielle.

Le système de « **référence** » est celui qui valide la stratégie en permettant l'évaluation du résultat, il accompagne la sortie et la fin de la stratégie cognitive. Nous retrouverons ces notions dans les métaprogrammes.

Ces nuances permettent de définir et de préciser des **styles cognitifs**, tout en mettant en évidence ce qui les rend performants ou au contraire inopérants ou inappropriés.

5. Exercices pour découvrir les systèmes de représentation sensorielle

• Observer les « clés d'accès » visuelles

Ce modèle est probablement l'un des plus connus de la PNL, et la plupart des enseignants en font la démonstration car il permet de déceler très rapidement le système de représentation sensorielle le plus utilisé, c'est-à-dire le plus développé et celui jouant un rôle conducteur dans les cheminements cognitifs.

La plupart des gens utilisent de façon prédominante et parfois quasi exclusive, un système de représentation sensoriel, mais n'en ont pas conscience, et à plus forte raison ignorent celui de leurs interlocuteurs. En situation de communication, nous utilisons tous nos moyens d'expression, le comportement verbal et non verbal se complètent, et parfois se commentent pour former des messages souvent complexes. Les processus internes (chapitre 1) mettent en œuvre les systèmes de représentation sensorielle qui se dévoilent alors dans le comportement extérieur ; c'est précisément cela que nous observons pour les identifier. Comme nous le faisons remarquer, les systèmes de représentations sensorielles sont tous présents chez chacun, certains sont plus utilisés, plus développés ou considérés comme plus fiables dans l'expérience subjective. Nous ne pouvons donc pas mettre une étiquette de « visuel », « auditif », ou « kinesthésique » mais seulement évoquer une **orientation**, V, A ou K et identifier le système impliqué dans une activité cognitive donnée et dans un contexte précis.

Si nous disons qu'une personne est orientée « visuel » cela signifie que son système le plus développé, jouant un rôle conducteur au plan cognitif est le système visuel. Cela n'empêche pas cette même personne d'utiliser un autre système pour valider ses choix, ou effectuer des comparaisons. Il est également tout à fait possible d'observer des gens qui vont changer d'orientation selon le contexte d'activité, « visuel » en situation professionnelle, « kinesthésique » en situation familiale.

L'observation des mouvements involontaires des yeux donne accès à certains des processus internes. Lorsque l'on observe le regard de la personne aller vers le haut et la droite, cela signifie qu'elle se souvient d'images, on est en « **Visuel évoqué** ».

Si elle regarde en haut et à gauche, elle construit des images, quand le regard est fixe, cela indique que la personne réfléchit toujours au moyen d'images. On dit alors qu'on est en « **Visuel construit** ».

Quand on observe le regard se diriger latéralement, à droite cela veut dire que la personne se souvient de sons (conversations, musiques, bruits...), on est en « **Auditif évoqué** ».

Si le regard est dirigé à gauche, elle crée des sons, on passe en « **Auditif construit** ».

Quand la personne regarde en bas et à droite, cela signifie qu'elle réfléchit sous la forme d'une conversation avec elle-même : elle est en « **dialogue intérieur** ».

Un regard que l'on observe dirigé vers le bas et la gauche signifie que la personne centre son attention sur ses sensations, émotions ou sensations tactiles ou encore gustatives et olfactives. On dit alors qu'elle fonctionne sur un mode « **kinesthésique** ».

Voici en résumé ce qu'il faut savoir observer :

– *Les clés visuelles*

Quand les mouvements involontaires des yeux ont tendance à se diriger vers le haut, cela signifie que la personne pense en images, si nous voyons ces mouvements vers le haut et la gauche, la personne crée des images, vers le haut et la droite, elle se souvient d'images, lorsqu'elle regarde droit devant elle en donnant l'impression de ne rien fixer de précis (regard dans le vague) il s'agit aussi d'une pensée en images.

- Regard vers le haut et la droite : images évoquées
- Regard vers le haut et la gauche : images construites
- Regard dans le vague : réflexion sous forme d'images.

– *Les clés auditives*

Quand nous voyons le regard de la personne se diriger sur les côtés en suivant un plan latéral, cela signifie que la personne pense en utilisant des sons : mots, musiques, bruits divers.

Si les mouvements des yeux vont vers le haut et la droite la personne se souvient de sons ; s'ils vont vers le haut et la gauche, la personne crée des sons.

Une autre clé auditive très importante survient quand la personne dirige son regard vers le bas et la droite, cela veut dire alors qu'elle se parle à elle-même, elle est dans son dialogue intérieur.

- Regard latéral à droite : sons évoqués
- Regard latéral à gauche : sons créés
- Regard vers le bas et la droite : dialogue intérieur

– *Les clés kinesthésiques*

Quand le regard de la personne se dirige vers le bas et la gauche, cela signifie qu'elle est en contact avec ses sensations kinesthésiques, autrement dit, elle pense en mettant en œuvre des sensations tactiles, olfactives, gustatives, des sensations internes, des émotions. Quand la personne regarde devant elle vers le bas, il s'agit aussi d'une clé kinesthésique.

- Regard vers le bas et la gauche : pensée kinesthésique
- Regard vers le bas : pensée kinesthésique.

L'observation des clés d'accès visuelles doit être toujours présente en toile de fond quand on conduit un entretien ou qu'on cherche à comprendre l'expérience de l'interlocuteur. Les questions posées déclenchent généralement une suite de mouvements involontaires des yeux qui permet presque de suivre « pas à pas » le cheminement sensoriel de l'interlocuteur, enfin, ce comportement très spontané ne peut pas être contrôlé en permanence. Le dicton qui affirme : « Chassez le naturel, il revient au galop », se révèle ici tout à fait pertinent !

• Être attentif aux choix des mots

Le système de représentation sensorielle le plus développé se manifeste aussi dans **le choix des mots** : ils évoquent le vécu subjectif de l'expérience dans sa dimension sensorielle. Une personne fortement orientée « visuel » ne retient pas les mêmes éléments qu'une orientée « kinesthésique » ou « auditif ». Si on explore le vécu d'une situation qui semble identique à un observateur extérieur, il apparaît que les dimensions sensorielles associées varient selon l'orientation spécifique des personnes.

On pourra de cette façon identifier des mots à référence visuelle, auditive et kinesthésique.

Mais nous devons savoir qu'il n'est pas possible de « traduire » mot à mot d'un système de représentation sensorielle à un autre. On peut juste s'approcher de l'idée, d'autant que ces caractéristiques ne sont pas là pour étiqueter des comportements mais seulement pour nous aider à déterminer si notre interlocuteur utilise un mode visuel, auditif ou kinesthésique pour recueillir ses informations et communiquer.

Quelques mots pour décrire l'expérience subjective

Visuel	Auditif	Kinesthésique
Voir	Entendre	Sentir
À première vue	Bien entendu	Le bon sens
Évidemment	Prêter l'oreille	Avoir les pieds sur terre
Visiblement	Tendre l'oreille	Chaud, tiède, froid
C'est clair	Faire la sourde oreille	Contact
Perspective	Faire écho	Saisir
Éclaircir	Gamme	Choc
Illustrer	Bien orchestré	Poids
Objectif	Parler, dire, on-dit	Prendre à cœur

Ces mots, proposés à titre d'exemple, doivent être compris au sens figuré ou métaphorique.

C'est le cas notamment de « chaud », « froid », quand ils sont employés pour rendre compte de la qualité d'une relation. Ce que nous devons chercher à identifier pourrait être présenté comme une **ambiance sensorielle** plutôt visuelle, auditive ou kinesthésique.

En ce sens, nous devons comparer nos observations entre elles afin d'en vérifier la cohérence, et les mettre en perspective par rapport au comportement global de notre interlocuteur. Les gestes, la posture, et la qualité de la voix vont varier selon l'orientation sensorielle : les gestes descriptifs s'observent davantage chez les personnes orientées V, les gestes qui ponctuent le discours chez celles orientées A et K. Nous reviendrons sur ces questions au chapitre suivant à propos de la synchronie interactionnelle.

• Prise de contact sensorielle

Voici une série d'exercices à faire en groupe pour découvrir quelle est la représentation sensorielle

la plus « utile » à chaque participant pour prendre contact avec les autres, et mémoriser son expérience du groupe.

SÉRIE D'EXERCICES

■ IDENTIFIER LA REPRÉSENTATION SENSORIELLE ASSOCIÉE AUX EXPÉRIENCES ÉVOQUÉES

Prenez le temps nécessaire pour bien observer les autres participants du groupe dans lequel vous vous trouvez, puis fermez les yeux et rassemblez tout ce dont vous vous souvenez à propos des personnes présentes. Notez les détails pour savoir comment vous vous les représentez et répondez aux questions suivantes :

- Accédez-vous à une image de chaque personne ou bien à des groupes de gens ?
- Vous souvenez-vous du nom des personnes présentes ? De leur voix ?
- Vos souvenirs sont-ils précis ou bien un peu vagues ? Ces images vous semblent-elles éloignées de vous ? Quelle est la forme de votre image évoquée ? deux ou trois dimensions ? la taille de l'image vous paraît-elle semblable à la réalité ? Si vous les pratiquez, vous pouvez utiliser les sous-modalités sensorielles
- Ce que vous entendez vous paraît-il clair ou pas ? Est-ce que vous associez ces sons à une image en particulier ?
- Que ressentez-vous ? quelle en est l'intensité ?

Exploitation

Cet exercice sert à mettre en évidence pour les participants d'un groupe de travail de quelles représentations sensorielles ils disposent pour évoquer une expérience et quelle est la forme des images mentales ainsi créées.

Il sert aussi et surtout à faire prendre conscience aux participants de leurs différences dans l'usage des représentations sensorielles, notamment pour l'évocation d'une expérience. Le formateur pourra ainsi mettre en exergue la dimension « construite » ou reconstruite de l'évocation.

■ PRISE DE CONTACT VISUEL ET ÉVOCATION

Marchez en silence dans la salle et regardez le plus grand nombre de participants, vous pouvez établir un contact visuel avec ceux que vous regardez, mais ce n'est pas obligatoire.

Maintenant, reprenez les questions de l'exercice précédent et notez en quoi votre expérience du groupe se modifie.

Exploitation

Quand il y a une prise de contact, une interaction, l'évocation sera modifiée. Le but ici est de montrer l'importance accordée au système de représentation visuel. La personne qui fait l'exercice découvre si le regard attentif qu'elle a porté sur les autres lui permet de mieux s'en souvenir, de se rappeler plus facilement les autres aspects sensoriels, notamment auditifs et kinesthésiques.

■ PRISE DE CONTACT AUDITIF

Promenez-vous dans la salle et prenez contact avec les gens en procédant ainsi :

Mettez-vous en face de la personne, fermez les yeux et présentez-vous en lui disant votre nom et la région d'où vous venez. Gardez vos yeux fermés pendant que la personne se présente à son tour et concentrez votre attention sur ce qu'elle dit et sur sa voix. Quand vous avez fini, ouvrez les yeux et passez à une autre personne.

(Il y a une variante : on demande à tous les participants de se déplacer dans la salle en fermant les yeux en répétant leur nom et en évitant de se heurter. On leur demande d'utiliser leurs oreilles comme une sorte de « sonar », à la manière des chauves-souris.)

Lorsque c'est fait, reprenez les questions de l'exercice 1 et observez en quoi votre expérience du groupe a changé.

Exploitation

C'est un exercice très difficile à faire pour les gens qui n'ont pas l'habitude d'utiliser leurs représentations auditives. Le formateur notera les modifications du vécu subjectif de chacun lorsque la représentation auditive est privilégiée et mettra en exergue l'intérêt des informations recueillies dans ce cadre.

■ PRISE DE CONTACT KINESTHÉSIQUE

Parcourez la salle en silence et prenez contact avec autant de participants que vous pourrez en procédant ainsi :

Mettez-vous en face de la personne et serrez-lui la main puis fermez les yeux et concentrez-vous sur ce que vous ressentez. Ouvrez les yeux et passez à un autre participant.

(La variante consiste à faire effectuer l'exercice par tout le groupe simultanément).

Lorsque c'est fait, reprenez les questions de l'exercice 1 et observez en quoi votre expérience du groupe a changé.

Exploitation

Si on choisit la variante « tout le groupe » ensemble, les participants peuvent arriver à se reconnaître en se basant seulement sur ce qu'ils ressentent dans le contact avec les autres. Le formateur peut aussi choisir de faire effectuer l'exercice en groupe très restreint. L'exploitation mettra en évidence le type d'informations recueillies, leurs différences par rapport aux précédentes, les éventuelles difficultés personnelles dans la dimension kinesthésique.

■ QUESTIONS POUR CONCLURE LA SÉRIE D'EXERCICES

– Quel est le type de contact sensoriel qui fait vraiment la différence dans votre expérience personnelle ?

- Quel est le type de contact sensoriel avec lequel vous vous sentez le plus à l’aise ?
- Quel est selon vous votre sens le plus développé ?
- Quel est celui qui vous semble le plus fiable ?

• Questionner et accéder aux systèmes de représentation sensorielle

Poser des questions permet de recueillir des informations et d’accéder aux processus cognitifs. La PNL a mis au point de nombreux questionnaires pour découvrir, faire préciser l’expérience subjective. Ces questionnaires sont utiles pour collecter les données nécessaires à l’application d’une technique, mais aussi et surtout à la personne qui utilise ces questions comme un cheminement introspectif vers une meilleure connaissance de soi.

Les questions présentées ici sont inspirées par l’observation d’enseignants comme ROBERTS DILTS, STEVE ANDREAS, JOHN LAVALLEE, entre autres ; elles permettent de comprendre l’implication des représentations sensorielles dans les stratégies cognitives, la prise de décision, ou d’autres schémas récurrents.

Les micro-comportements au niveau de la mimique et les mouvements involontaires des yeux (clés d’accès visuelles) viennent confirmer les réponses verbales. Il est également possible d’utiliser ces questions seulement pour faire apparaître les clés d’accès visuelles.

Dans une perspective plus globale, ces questions explorent les critères présentés précédemment : développement, valorisation, conscience, et visent à identifier le système conducteur et le système de référence.

En outre, pour les praticiens PNL plus avancés, ce questionnement fera apparaître la manière dont la personne accède à l’information, s’agit-il d’une recherche globale ; dite « eidétique », ou d’un cheminement à partir des détails, ou encore d’une recherche transdérivationnelle (par associations) et enfin la durée nécessaire de présence intérieure à soi-même (le « down-time » ou « présent intérieur ») pour accomplir la recherche.

Pour exploiter au mieux les résultats de ce questionnaire, nous proposons une grille de classement des données recueillies qui fera apparaître les points importants, les aspects répétitifs, les sentiers cognitifs les plus fréquemment utilisés.

Bien entendu, selon l’habileté et le niveau de formation du praticien PNL, il sera possible d’ajouter d’autres données. Le but de la formation PNL est d’ouvrir le champ de conscience afin d’intégrer de très nombreux éléments appartenant à différents niveaux de sens (les matrices de l’esprit en Neuro Sémantique) et fonctionnant simultanément.

Observations	Visuel	Auditif	Kinesthésique
Développement			
Conscience			
Valeur			
Conducteur			
Référence			

Accès aux représentations du présent			
Accès aux représentations évoquées			
Construction de représentations			
Indices verbaux			
Indices para verbaux			
Clés visuelles			

■ **QUESTIONS POUR METTRE EN ÉVIDENCE LES REPRÉSENTATIONS SENSORIELLES VISUELLES**

1 Aptitudes à accéder aux représentations visuelles

- a. Pourriez-vous me dire quelle est la couleur de.....(choisissez un objet quelconque)
- b. Pouvez-vous le visualiser ? Décrivez-le moi.

Cette question met en évidence de nombreuses indications à propos des aptitudes à convertir en mots des images visuelles.

2 Aptitudes à accéder aux représentations visuelles évoquées

- a. Vous souvenez-vous de.....(choisissez une situation vécue)
- b. Vous souvenez-vous aussi de....(évoquez des détails comme les autres personnes, le lieu, ou tout autre objet).
- c. Vous souvenez-vous quand vous avez vupour la dernière fois ? (choisissez une personne de la famille ou une relation)

Dans cette recherche, les gens ont tendance à utiliser d’autres systèmes de représentation sensorielle, assurez-vous de bien observer comment ils sont utilisés).

3 Aptitude à manipuler des images visuelles

- a. Imaginez un objet (un animal, une personne) composé de.....(choisissez deux éléments bien différenciés, exemple : un chat et un poisson).
- b. Imaginez cet objet (un animal, une personne), dans une situation de...(choisissez un lieu, ou un contexte).
- c. Combien de temps arrivez-vous à maintenir cette image présente à votre esprit ?
- d. Pouvez-vous augmenter (diminuer) la couleur de cet objet ?

■ **QUESTIONS POUR FAIRE APPARAÎTRE LE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL AUDITIF**

1 – Aptitude à accéder au système de représentation auditif

- a. Connaissez-vous le son de....(objet, instrument, bruit caractéristique, voix de quelqu’un)
- b. Ici et maintenant, de quels sons êtes-vous conscient ? (bruits, voix...)
- c. Quand avez-vous entendu le son de (choisissez un bruit, une musique, une voix) pour la dernière

fois ?

2 – Aptitude à manipuler des sons

- Arrivez-vous à entendre le son de et de (choisissez deux sons ou bruits, ou voix)
- Imaginez que ce son se change en un autre....
- Combien de temps pouvez-vous maintenir cette image sonore présente à votre esprit ?
- Relevez une des qualités de ce son (hauteur, volume, rythme...) et augmentez-la.

3 – Aptitude à évoquer des sons

- Souvenez-vous d'une situation à laquelle vous avez participé.
- Quels sont vos souvenirs sonores de cette situation ? (musiques, sons, voix, bruits divers)

■ ACCÉDER AU SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE KINESTHÉSIQUE

1 – Accès aux représentations kinesthésiques

- Parlez-vous de la sensation que vous éprouvez quand....(choisissez une sensation interne : ressentir une émotion, ou externe : toucher un objet particulier).
- Quand avez-vous ressenti cela pour la dernière fois ? (indiquez une sensation particulière, citée dans la réponse à la question précédente)
- Imaginez la sensation que vous auriez en....(indiquez une action quelconque).

2 – Aptitude à manipuler des sensations kinesthésiques

- Imaginez que vous éprouviez....en même temps que...(indiquez deux sensations différentes localisées à différents endroits, par exemple : chaud et froid...Mains et pieds...)
- Imaginez que ces sensations se changent en un autre....(indiquez éventuellement laquelle).
- Combien de temps arrivez-vous à maintenir ces sensations présentes dans votre imagination ?
- Relevez une des qualités de cette sensation et modifiez-la (augmenter/diminuer)

3 – Aptitudes à évoquer des sensations kinesthésiques

- Pensez à une situation que vous avez vécue (choisir de préférence une action : sport, loisir...)
- Pensez à ce que vous avez ressenti en la vivant.
- Quelles sensations en particulier avez-vous facilement mémorisé ?

■ SYSTÈMES DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE VALORISÉS POUR LES CRITÈRES « IMPORTANT » ET « VRAI »

- Parlez-moi que quelque chose qui vous concerne.
- En quoi ceci est-il important pour vous ?

- c. Y a-t-il dans votre vie quelqu'un qui joue un rôle important ?
- d. En quoi cela affecte-t-il votre vie ?
- e. Pensez à quelque chose de vrai pour vous ?
- f. Qu'est-ce qui vous fait penser que c'est vrai ?
- g. Imaginez-vous dans un lieu où vous n'êtes jamais allé.
- h. Imaginez-vous dans un lieu familier.
- i. Qu'est-ce qui fait la différence ?



Prendre contact



Toutes les interventions de la PNL mettent en exergue la qualité relationnelle hors de laquelle aucun résultat n'est possible. La démarche est inspirée par les techniques de VIRGINIA SATIR et de MILTON ERICKSON, mais on ne saurait nier l'influence de CARL ROGERS dans la manière d'accepter sans évaluer l'expérience de l'interlocuteur.

Ce chapitre présente les techniques les plus utilisées dans l'interaction, elles permettent de faciliter le contact, et l'établissement d'une relation de confiance. Tous les contextes de changement (développement personnel, coaching, thérapie, didactique) qui exigent une qualité relationnelle soutenue bénéficient des techniques de la PNL.

La démarche se fonde tout d'abord sur une observation attentive du comportement, mais nécessite de la flexibilité de la part du praticien : les exercices présentés ici vont en ce sens et permettront de développer acuité de l'observation et souplesse du comportement.

Plan du chapitre

1. Observation dynamique du comportement

- Une démarche holistique

2. La synchronie interactionnelle

3. Mise en pratique

- Établir un contact positif
- Respecter la distance individuelle
- Le mimétisme comportemental
- Observation des signes non-verbaux
- Exercices

4. Observer sans évaluer

- Approche globale de l'interlocuteur
- Enrichir notre sens de l'observation. Observer les équivalences complexes
- La congruence et les incongruences

1. Observation dynamique du comportement

L'observation de la communication humaine préoccupe les philosophes et les savants dès l'Antiquité ; les savoirs de la Rhétorique, longtemps considérée et enseignée comme un art de la parole, se fondent sur une observation et une pratique savante de la psychologie. Les Grecs n'ont pas inventé la rhétorique, mais son enseignement : « ce qu'on pratiquait jusque-là sans le savoir, on s'est préoccupé de savoir le pratiquer » écrit OLIVIER REBOUL. Des siècles plus tard, BLAISE PASCAL¹ affirmera que les outils de la persuasion sont la « vérité et la volupté », et que « ...L'art de persuader consiste autant en celui d'agréer qu'en celui de convaincre, tant les hommes se gouvernent plus par caprice que par raison ! ». Aujourd'hui, on sait que pour transmettre un message il faut, certes, informer, mais surtout plaire.

L'observation des comportements constitue la base des connaissances qu'il s'agisse de convaincre son interlocuteur ou seulement d'établir un contact positif. La qualité de l'attention détermine celle de la communication, et les messages transmis n'appartiennent pas tous au langage comme nous allons le voir.

La communication humaine passe par le langage verbal et d'autres codes, notamment les comportements non-verbaux. La communication relève donc à la fois de l'information et de la relation et, si on relie facilement information et langage verbal, la relation, quant à elle, s'appuie plutôt sur les données issues du comportement non-verbal.

Les modes de compréhension ne sont pas similaires car le langage, les images et les émotions sont traitées par différentes aires du cerveau. Les notions de « cerveau droit » et « cerveau gauche » bien qu'un peu simplistes en regard des connaissances actuelles, permettent cependant d'illustrer les différents modes de compréhension des informations : on évoque donc un mode de traitement « analogique » en rapport avec la compréhension globale des images, pris en charge par le « cerveau droit », et un mode « digital » concernant celle du langage assumé par le « cerveau gauche ». La PNL utilise ces notions afin d'étudier la communication, comprendre ce qui la facilite ou l'inhibe. RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER (*The structure of Magic*) se sont référés aux travaux de chercheurs appartenant au mouvement de pensée dit « **École de Palo Alto** ».

• Une démarche holistique

Le terme « holistique » vient du grec *holos* qui signifie le « tout ». Par exemple quand on évoque une médecine holistique, cela se réfère à une approche globale du patient : on soigne la personne en tenant compte d'éléments multiples et notamment de l'interaction avec son environnement (social, relationnel, culturel...). Cette approche implique que les personnes concernées par la relation d'aide soient conscientes de la dimension psychologique individuelle de leurs interlocuteurs, autrement dit sachent situer la personne dans son contexte et son environnement.

La notion d'approche holistique de la personne est ancienne, on en trouve les prémisses dans le concept oriental Yin et Yang. Bien d'autres théories relèvent d'une volonté de concevoir l'être humain comme un « tout » en interaction avec un environnement. La théorie dite des « systèmes » en est un exemple abondamment illustré dans la littérature par des disciplines diverses dont la médecine, la biologie, mais aussi la sociologie et la psychologie. Dans le domaine de la PNL ROBERTS DILTS nomme son approche spécifique « PNL systémique ». Le principe en est très simple :

il s'agit de comprendre les comportements de la personne dans l'interaction avec d'autres éléments formant des systèmes organisés s'adaptant à l'environnement. Cette théorie nécessite d'avoir recours aux notions de communication et de transmission de l'information. Actuellement, la théorie des systèmes donne le jour à d'autres développements centrés sur les questions de communication et de cognition.

Les différents travaux de ce qu'on a appelé l'École de Palo Alto reflètent les utilisations de ces théories. GREGORY BATESON, initialement connu pour ses recherches en anthropologie, est considéré comme le théoricien de ce groupe de réflexion désigné par ce nom. Il a largement contribué à préciser les applications humaines (psychologie, communication) de la théorie des systèmes. La psychologie cognitive s'y réfère aussi car cet auteur a également travaillé sur les notions d'apprentissage et de cognition.

À ses débuts, la PNL s'est inscrite dans une perspective de compréhension de la communication thérapeutique, et s'est référée à des auteurs tels que DON JACKSON, JOHN WEAKLAND, PAUL WATZLAWICK et surtout GREGORY BATESON pour les aspects théoriques ; et à des praticiens : PERLS, ERICKSON et VIRGINIA SATIR qui ont apporté leur expérience dans le domaine de la médecine, de la psychiatrie et de la psychologie.

Une excellente synthèse de ces références est fournie dans l'ouvrage de CHARLES HAMPDEN TURNER « *Atlas de notre cerveau* ». Ce livre rassemble les principales sources qui ont influencé la façon d'envisager la pensée, il évoque donc à la fois des données scientifiques et des références appartenant à la philosophie, aux religions, aux mythes...

Une des implications de ces approches conduit à considérer le problème ou tout autre symptôme comme une manière de communiquer. Plus précisément, le corps utilise le symptôme comme un langage traduisant des besoins inconscients ou simplement non-dits de la personne. Cette démarche permet d'intégrer des notions plus anciennes issues en particulier de la psychanalyse, on y trouve de nombreuses allusions notamment chez ROBERTS DILTS (1996).

La PNL privilégie l'approche systémique pour étudier les difficultés et les stratégies mises en œuvre pour les résoudre. Le problème se comprend alors comme une réponse à un environnement donné. Cependant, pour arriver à une grande finesse d'analyse et de compréhension, il faut considérer toutes les dimensions de la communication. RICHARD BANDLER affirme souvent que la PNL est faite de 95 % d'observation pour à peine 5 % d'intervention ! (« *Un cerveau pour changer* »).

2. La synchronie interactionnelle

Dès les années 60 des études à propos de la communication mettent en évidence l'importance du comportement non verbal¹. Ces recherches montrent que seuls 7 % des messages transmis sont liés aux mots prononcés, c'est-à-dire au contenu de la communication, 38 % de notre communication résulte du comportement verbal, à savoir le ton, le timbre, le volume de la voix et le rythme de la parole. Enfin, 55 % de notre communication se transmet par le langage non verbal : posture, respiration, couleur de la peau, mimique, gestes. Le rapport de complémentarité entre le verbal et le non verbal révèle la cohérence, ou pour utiliser le terme PNL la « congruence » du comportement dans la communication. RAY BIRDWHISTLE, Professeur de Psychologie à l'Université de Pennsylvanie a été l'un des premiers à étudier le comportement non verbal dans l'interaction et à définir la notion de synchronie interactionnelle qui correspond à une sorte de mimétisme s'établissant entre les personnes impliquées dans une situation de communication. Il a publié de nombreux articles à propos du langage du corps (en anglais, on fait référence à ses travaux avec le terme « kinesics ») et des distances interindividuelles. D'autres chercheurs comme EDWARD T. HALL (*Le langage silencieux*) ont travaillé sur les mêmes thèmes que RAY BIRDWHISTLE. Et bien entendu, la PNL a repris bon nombre de ses observations pour en constituer un modèle destiné à faciliter la communication et notamment la prise de contact avec un nouvel interlocuteur, situation fréquente et cruciale dans la relation d'aide, l'enseignement, les affaires...

Une récente étude (2003) sur la synchronie interactionnelle, conduite par une équipe de psychologues et linguistes¹, a montré que les sujets observés tendaient à modifier leur propre rythme d'élocution afin de se rapprocher de celui leur ayant été présenté (dans le cas de cette étude, il s'agit de phrases enregistrées). En outre, les comportements non verbaux et para verbaux tendent également à se synchroniser réalisant un véritable mimétisme, par exemple, les personnes placent des pauses ou des mimiques qui reflètent celles utilisées dans les phrases présentées. « Il se passe beaucoup plus de choses que s'il s'agissait d'un simple changement du rythme de la parole » commentent les observateurs qui se proposent à présent de poursuivre cette étude sur les situations relationnelles.

3. Mise en pratique

• Établir un contact positif

L'observation dynamique des comportements est la clé indispensable d'une synthèse intelligente des informations perçues. Les professionnels de la relation d'aide ont l'habitude de percevoir une somme importante d'informations au cours de l'interaction, les comportements observés traduisent immédiatement l'état interne : le teint, la vivacité de l'expression, la démarche, les postures, et la qualité de la voix contiennent des messages significatifs qu'un observateur efficace sait reconnaître.

Le premier contact avec nos interlocuteurs est avant tout sensoriel. Les mots viennent ensuite apporter précisions, justifications, bonnes raisons. La PNL s'inspire des travaux sur l'observation du comportement non verbal et de la synchronie interactionnelle pour définir des techniques nous permettant d'établir rapidement le contact avec notre interlocuteur.

• Respecter la distance individuelle

Lorsque l'interlocuteur nous fait face, il tend à se placer à la distance qui lui convient : nous l'appelons « distance de confort ». Au cours de l'entretien, notre interlocuteur cherche ensuite à maintenir cette distance constante.

Pour connaître la distance de confort de son interlocuteur il suffit de ne pas bouger et de le laisser se placer, cela ne prend que quelques instants. Si on se sent mal à l'aise dans cette distance, c'est qu'elle est soit trop grande soit trop courte par rapport à sa propre distance de confort. Quelqu'un qui a besoin d'une vaste distance de confort se sent très mal à l'aise lorsque celle de son interlocuteur est plus courte que la sienne. C'est EDWARD T. HALL (1956), qui le premier, suivi de RAYBIRDWHISTLE (1970), a évoqué la notion de distance dans la communication en définissant des distances optimales selon le type d'interaction en cours : distances publiques, sociale, personnelle, intime.

Selon le type d'interaction, la qualité relationnelle, le milieu culturel, l'histoire personnelle et le système de représentation sensorielle conducteur, la distance de confort varie. Schématiquement, on sait que la distance publique est la plus grande, que les conventions sociales en cours dans l'environnement particulier interdisent parfois le rapprochement, ou bien, autorisent la transgression de la distance. C'est le cas notamment dans les relations avec les professionnels de la santé effectuant des soins ou des examens cliniques. C'est également le cas chaque fois que la situation relationnelle requiert le toucher... La distance varie aussi beaucoup selon la culture du pays. En France, la distance sociale la plus fréquente correspond à celle mesurée par un bras tendu, aux États-Unis, il faut rajouter au moins vingt centimètres pour obtenir la distance sociale moyenne.

La PNL nous apprend enfin que les personnes à forte orientation visuelle ont besoin d'une distance de confort importante afin de voir la situation dans son ensemble et de capter un maximum de détails visuels. Les personnes à forte orientation kinesthésique sont aussi celles dont la distance de confort est la plus courte car elles ont souvent besoin d'avoir recours à des perceptions tactiles. Quant aux personnes à orientation auditive, leur distance de confort n'est pas aussi contrastée, c'est davantage leur occupation posturale de l'espace conversationnel qui traduit leur recherche d'informations auditives : elles s'orientent le plus souvent pour mieux « tendre l'oreille » et non pour « voir » ou « sentir »...

• Le mimétisme comportemental

Quand deux personnes sont en contact, on observe qu'assez rapidement, s'établit entre elles une sorte d'accord inconscient entre leurs comportements verbal et non verbal. Tout se passe comme si ces deux personnes adoptaient des rythmes et des attitudes similaires :

- Une distance conversationnelle stable s'établit,
- Le jeu des contacts visuels s'harmonise,
- Les gestes, les postures se reflètent
- Les phrases et la qualité de la voix se mettent en rythme.

On appelle cela le **mimétisme comportemental**, la **mise en phase** ou encore la **synchronie interactionnelle**. Il semble que l'installation de ce mimétisme soit un préalable indispensable à la communication, c'est pourquoi la PNL suggère d'utiliser le mimétisme comportemental, c'est-à-dire de refléter par notre comportement celui de notre interlocuteur afin d'établir les conditions indispensables à une communication efficace.

La technique PNL connue sous le terme de « **Pacing and Leading** » consiste à se mettre en synchronie interactionnelle (pacing) puis à prendre l'initiative non verbale (leading). Elle a pour but d'installer un climat de confiance dans lequel il sera possible d'intervenir, de guider notre interlocuteur. Cela permet notamment d'accompagner la personne dans une démarche de changement, de résolution de problèmes, de modification de croyances limitantes.

Plus généralement, dans toute relation où l'on cherche à convaincre, le mimétisme permet d'influencer son interlocuteur pour le guider vers sa meilleure solution. Le mimétisme comportemental permet en effet d'être reconnu et identifié comme une personne proche de son interlocuteur, quelqu'un qui l'écoute, le comprend et en qui il peut avoir confiance. Comme les signes non verbaux de la communication se trouvent en accord, aucun obstacle relevant du non dit ne s'oppose entre les interlocuteurs, un climat positif s'établit donc plus facilement dans ces conditions.

En effet, les difficultés de communication proviennent le plus souvent d'ambiguïtés ou d'éléments illisibles pour l'un des interlocuteurs, un peu comme quand on se trouve en face d'une personne dont on ne comprend ni la langue, ni les signes.

Plus nos interlocuteurs semblent proches, plus nous les reconnaissons comme des partenaires compétents et intéressants. Il est évidemment plus facile de communiquer avec des gens qui nous ressemblent ou nous sont familiers au moins dans leur façon de s'exprimer tant au plan du langage verbal que non verbal.

Pour mettre en œuvre le mimétisme comportemental nous allons nous mettre en phase avec son comportement, et notamment avec les points suivants :

- La posture et la distance de confort,
- La durée du contact visuel,
- Les gestes,
- La qualité de la voix.

Il ne s'agit pas de mimer l'autre, mais de se rapprocher de sa façon d'être, notamment dans son rythme, d'où l'expression « mise en phase ». Dans la plupart des cas, un reflet très discret du

comportement non verbal de l'autre suffit pour installer le mimétisme. Pour certaines personnes, il est très facile d'adopter le rythme de l'autre, tant au niveau de la parole que des gestes, pour d'autres ce sera plus aisé de prendre une posture qui reflète celle de l'interlocuteur.

Dans toutes les situations relationnelles, lorsqu'un contact s'établit entre deux personnes un certain degré de mimétisme comportemental apparaît spontanément et inconsciemment : deux personnes qui se disputent sont en mimétisme, elles s'opposent sur les contenus mais sont parfaitement d'accord pour se disputer, c'est-à-dire utiliser une certaine forme de communication. Nous devons faire la différence entre le contenu et la forme et nous garder de les confondre.

Dans nos séminaires de formation, lorsque nous voulons faire prendre conscience aux participants du caractère spontané du mimétisme, nous les enregistrons en vidéo au cours d'un jeu de rôle, puis, nous leur montrons en revoyant l'enregistrement comment ils se sont synchronisés par le mimétisme.

Ceci permet également de mettre en évidence la « conduite » inconsciente exercée par l'un des interlocuteurs. Dans une situation de face à face, l'un des interlocuteurs prend l'initiative de l'interaction sur le plan non verbal. Il fait un geste, ou modifie sa posture, et, son interlocuteur en fait autant dans les quelques secondes qui suivent, comme s'il était « guidé ». Lorsque cette conduite peut être objectivée, cela sert de test pour savoir si la synchronie interactionnelle est bien en place.

• Observation des signes non verbaux

Les comportements non-verbaux représentent environ 93 % des messages émis dans une situation de communication, gestes, postures, rythme, respiration, qualité de la voix sont autant de moyens d'expression utilisés pour transmettre des messages.

Les moyens d'expression non verbaux que nous retenons ici sont les suivants :

- Gestes
- Posture
- Expression du visage
- Durée optimale du contact visuel
- Qualité de la voix (rythme de la parole, hauteur du son, volume, timbre)
- Odeurs et parfums jouent aussi un rôle important dans la communication non verbale car ils déterminent des réactions comportementales d'ordre émotionnel souvent très contrastées.

Nous classons dans la catégorie non verbale tous les moyens d'expression autres que les mots, nous y trouvons donc logiquement la qualité de la voix.

a) Les gestes

Si quelqu'un vous demande de lui indiquer son chemin, et si vous répondez en évitant de faire le moindre geste, ne vous étonnez pas de devoir répéter plusieurs fois vos explications. Ceci s'explique très bien par le fait que pour donner un sens à ce que dit l'interlocuteur, nous observons non seulement le sens des mots mais encore comment ils sont prononcés et quels signes non verbaux les accompagnent. Ainsi, joint à la parole, le geste prend-il une valeur hautement significative. Il existe différentes sortes de gestes et notamment :

- Les gestes qui viennent souvent appuyer, souligner, renforcer ce qui est dit, ce sont des gestes de ponctuation du discours.
- Les gestes qui dessinent les paroles dans l'espace, ce sont les gestes descriptifs.
- Les gestes symboliques qui portent en eux un message culturel : hausser les épaules, faire oui ou non en bougeant la tête, etc.

En fonction des cultures, les mêmes gestes prennent différentes significations. Aussi la plus grande vigilance s'impose ! Il ne suffit pas de parler une langue pour communiquer, son accompagnement non verbal particulier, dont les gestes font bien entendu partie, participe pleinement à son sens.

Trois critères d'observation des gestes sont à retenir :

- L'amplitude,
- La direction,
- Le rythme.

La PNL préconise de porter une grande attention aux gestes de nos interlocuteurs, notamment lorsqu'ils décrivent leur plainte, leurs difficultés, leurs malaises ; en effet si la personne s'exprime peu ou mal avec les mots, pour se faire mieux comprendre, elle tend à utiliser d'autres signes et notamment les gestes.

Tous les types de gestes doivent être pris en considération ; les gestes de ponctuation viennent souligner quelque chose d'important qui vient d'être dit, les gestes descriptifs complètent le discours en traçant dans l'espace les signes manquants, les gestes symboliques pris dans leur dimension personnelle constituent souvent un commentaire ou un métalangage. Un sujet qui hoche la tête en signe de dénégation tandis qu'il répond « oui » à la question posée, montre un degré important de décalage entre son discours et sa position par rapport à celui-ci. L'observation des gestes permet ainsi au praticien PNL de mesurer l'accord réel du sujet avec ce qu'il affirme ou ce qu'il lui propose.

Si par exemple, vous êtes amené à préconiser une tâche sur des questions ayant trait à la tempérance ou l'hygiène de vie et que l'on vous réponde : « je vais essayer » en accompagnant la réponse d'un geste de lassitude et d'un soupir, vous pouvez être certain que vos conseils ne seront pas observés. De la même manière, un praticien qui accompagne ses préconisations d'un geste qui évoque le doute ne doit pas s'étonner d'une relative inefficacité, d'effets secondaires induits, et de bonnes raisons qui nécessairement viendront empêcher le sujet de les suivre.

b) La posture

La posture traduit le rapport à l'environnement, mais aussi l'état interne de la personne, selon la place que l'individu occupe à travers sa posture, on identifie un état plus ou moins tendu, attentif, relaxé, inquiet, confiant, agressif... Les critères retenus pour observer et décrire une posture tiennent compte de :

- L'espace occupé,
- L'harmonie d'ensemble,
- La tension ou la relaxation,
- L'orientation globale,

– L'expression d'ouverture ou de fermeture (blocage).

La façon dont le sujet occupe l'espace traduit son bien-être ou son malaise, son accord ou son désaccord. Si nous prenons l'exemple d'un patient à qui son médecin annonce que son état va s'améliorer mais que ce ne sera ni rapide ni facile, qu'il lui faudra par exemple de nombreuses séances de rééducation avant de pouvoir marcher de façon satisfaisante, on observera la façon dont se modifie sa posture au fur et à mesure qu'il entend les explications. S'il redoute ce qu'on lui dit, s'il éprouve de l'inquiétude ou de la crainte, il le manifeste en resserrant sa posture, il occupe moins d'espace. S'il est décidé à assumer ce devenir, il tend à redresser sa posture comme pour faire face à la difficulté. S'il tente de se protéger, ou de faire comme si cela ne le concernait pas, ou encore s'il n'adhère pas à ce qu'on lui dit, il oriente sa posture de façon latérale, accentuant l'écoute, il se place en « témoin » de l'expérience, comme s'il voulait montrer que son cas ne relève pas de cette analyse.

Dans le cadre d'une psychothérapie familiale ou conjugale, il est important d'observer la posture relative des membres de la famille ou du couple : suivant la tendance qu'ils ont à se rapprocher ou à s'éloigner, nous aurons une certaine idée du niveau de leur relation. Par exemple, s'ils sont assis dans un fauteuil, nous observons fréquemment en cas de mésentente importante qu'ils s'appuient aussi bien l'un que l'autre, de préférence sur l'accoudoir le plus extérieur : l'axe vertical de leur corps décrit un « V », avec fermeture du corps par rapport au conjoint. Nous pouvons également savoir, en observant les postures de chacun, lequel des deux est le plus demandeur ou le plus motivé dans le désir de changement.

c) L'expression du visage

Il s'agit probablement là d'un des points les plus souvent observés, du fait même que le jeu conversationnel met les interlocuteurs « face à face ». C'est à travers l'expression, la mimique, que nous évaluons le plus fréquemment l'état interne de notre interlocuteur. L'expression du visage est produite par le jeu combiné des muscles peauciers dont les interactions sont multiples et complexes. Le moindre changement d'émotion peut se traduire au niveau de l'expression du visage. Toutefois, certaines personnes ont un visage qu'on qualifie de plus « expressif ». En fait il s'agit surtout de la mobilité des traits qui est retenue ici.

L'expression du visage se compose également grâce aux changements de couleur de la peau. Selon l'état vécu interne, la peau peut présenter de légères ou de plus intenses modifications de sa couleur. Quelqu'un qui rougit brusquement produit un effet très spectaculaire et qui ne peut échapper à l'attention de l'interlocuteur. Il existe aussi des changements de couleur plus ténus, moins aisément observables, mais qui demeurent significatifs. L'apparition d'une légère sudation est caractéristique de phénomènes vasomoteurs dus à l'action du système nerveux végétatif, involontaire. Celle-ci modifie notamment la résistance de la peau qui devient en l'occurrence beaucoup plus conductrice, ce qui est objectivé par les dispositifs dits de « Bio feed-back » utilisés dans les thérapies comportementales pour permettre au sujet d'apprendre à maîtriser son stress ou son émotivité.

En résumé, pour observer l'expression du visage nous retenons les critères suivants :

- **Mobilité des traits,**
- **Rythme des changements d'expression,**
- **Modifications de la couleur de la peau, de sa brillance et de sa texture.**

L'expression du visage est un point d'observation très familier et l'habitude nous empêche parfois de relever des détails significatifs. L'expression la plus fréquente d'une personne est mémorisée et nous ne voyons plus apparaître les légers changements qui accompagnent son état interne en reflétant les émotions en temps réel.

Nous devons rester vigilants vis-à-vis de nos interprétations. En effet, si le visage représente un site privilégié des signes de communication, il traduit également des émotions plus ou moins intenses et nous renvoie à nos propres expériences et souvenirs. C'est ainsi qu'un visage ou une expression fugitive qui le traverse nous remet brusquement en mémoire une autre personne à laquelle nous avons associé un sentiment. S'il s'agit d'un sentiment désagréable, nous avons tendance à ressentir une « première impression » défavorable vis-à-vis de cette personne qui n'y est à l'évidence pour rien.

d) Durée optimale du contact visuel

Le contact visuel avec l'interlocuteur est le temps pendant lequel le regard de chacun doit être en contact de façon à avoir le sentiment de comprendre ce que l'autre exprime d'une part, et d'autre part celui d'être compris de l'autre.

Comme il existe une distance optimale entre deux interlocuteurs, il existe une durée idéale de contact visuel. Toutefois, si notre exigence de contact visuel diffère de celle de notre interlocuteur, un sentiment d'incompréhension s'instaure. Si nous avons besoin de croiser longuement le regard de notre interlocuteur et que ce dernier fait de même, tout va bien, c'est lorsque les exigences de contact visuel diffèrent largement que cela influence le climat de la communication.

Comme nous le préconisons pour la distance, seule une approche individualisée nous permet de découvrir notre durée optimale de contact visuel. Les points à observer sont les suivants :

- Quand vous parlez avec votre interlocuteur, celui-ci reste-t-il en contact visuel avec vous, ou bien tend-il à s'en échapper ?
- Votre interlocuteur établit-il des contacts visuels rapides et de courte durée ou bien utilise-t-il un autre rythme ?
- Avec quel rythme vous sentez-vous le plus à l'aise ?

Plus les personnes sont orientées « visuel », et plus leur exigence de contact visuel est importante, compte tenu des différences culturelles. En effet, dans certaines cultures, il est malséant de prolonger le contact visuel, voire même de l'établir. Alors que dans la tradition occidentale, nous avons tendance à évaluer de façon péjorative quelqu'un dont on ne peut fixer le regard. C'est ce qu'a montré et expliqué l'anthropologue EDWARD T. HALL dans ses travaux (*Le langage silencieux*).

e) La qualité de la voix

Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous plaçons la qualité de la voix dans le registre non verbal. La voix de quelqu'un reflète fidèlement son état interne, son caractère, souvent à son insu, car les gens ne sont pas conscients du son de leur voix et encore moins de l'effet qu'elle produit sur les autres. Au-delà des qualités purement sonores de la voix, les intonations, les accents révèlent les origines sociales et culturelles. Tous ces éléments jouent un rôle sur notre évaluation de l'interlocuteur et il importe d'en être conscient, de les connaître et de savoir identifier nos critères en

ce domaine.

Pour décrire la qualité de la voix, nous retenons les critères suivants :

- **Le volume de la voix,**
- **Le rythme de la parole,**
- **La hauteur du son (grave, médium, aigu),**
- **Le timbre.**

Dans la situation de communication, nous percevons en fait l'ensemble de ces données ce qui nous permet d'affirmer qu'une personne a une voix agréable, désagréable, etc.

Pour observer correctement la qualité de la voix, nous devons être conscients de nos critères d'évaluation et notamment d'éventuels préjugés : un accent qui révèle une origine géographique ou sociale peut déterminer très vite une attitude particulière liée à des représentations sociales bien ancrées. D'autres préjugés jouent un rôle important, certains ne supportent pas d'entendre quelqu'un multiplier les « euh... », ou bégayer, ou parler d'une voix nasillarde, etc. L'écoute de la voix nous met en contact avec des émotions intenses qui déclenchent, comme nous l'évoquons pour l'expression du visage, des attitudes immédiates d'accueil ou de rejet.

De plus, dans la majorité des cas, les gens ne sont pas conscients du son de leur voix. La qualité de la voix représente donc une donnée très intéressante à observer. C'est notamment elle qui nous renseigne sur le caractère d'urgence d'une demande exprimée par téléphone, sur le degré d'acceptation ou de refus d'une proposition, sur la motivation des gens.

La qualité de voix peut ainsi représenter un langage parallèle ou métalangage, au même titre que les autres signes non-verbaux du comportement. Étant généralement habitués à surtout tenir compte des mots lorsque nous écoutons quelqu'un parler, nous faisons souvent l'impasse sur le "comment" de leur expression, c'est-à-dire la qualité de la voix. Pourtant, elle apporte de nombreuses informations sur l'état interne de notre interlocuteur. Les émotions s'exprimant par la voix, elle joue le rôle d'un fil conducteur qui relie ce qui est dit à ce qui est vécu.

Le formateur ou le praticien PNL, pour bien s'exercer à observer la qualité de la voix et seulement elle, peut s'exercer à écouter des conversations dans une langue qu'il ne comprend pas, pour éviter de se laisser « distraire » par le sens du discours et concentrer son attention sur la qualité de la voix. C'est d'ailleurs un exercice proposé par GRINDER et BANDLER dans leur livre « *The structure of Magic* », afin de développer les capacités d'écoute et d'observation.

Face à un interlocuteur qui parle beaucoup plus fort que soi, on a vite l'impression d'être assailli de la même façon que si quelqu'un envahissait notre distance de confort ! D'ailleurs, nous avons tendance à agrandir notre distance conversationnelle si nous jugeons que notre interlocuteur parle trop fort.

Certaines personnes parlent fort parce que dans leur activité professionnelle, elles ont besoin de se faire entendre. Quand cette habitude se généralise à d'autres situations de communication, cela gêne parfois leurs interlocuteurs. Cependant une surdité peut être aussi évoquée chez quelqu'un qui parle fort. C'est pourquoi, nous devons toujours vérifier nos observations et faire la distinction entre les éléments pertinents pour notre compréhension des réalités psychologiques et relationnelles, et ceux qui relèvent d'autres contextes, tels une pathologie.

Lorsque des différences importantes existent au niveau du rythme d'élocution, cela ne facilite pas la communication.

Si vous parlez très vite, vous avez tendance à préférer les personnes qui ont le même rythme que vous. Vous les trouvez d'ailleurs « normales » à ce niveau, alors que celles qui parlent plus lentement que vous vous semblent nonchalantes, voire paresseuses, quand ce n'est pas un jugement sur la rapidité ou la vivacité de leur intelligence qui vous vient alors à l'esprit !

Une élocution rapide caractérise souvent une personne à forte orientation « visuelle », tandis qu'un parler souple et musical, plein de nuances rythmiques et tonales n'appartient qu'aux personnes orientées « auditif ». Les personnes orientées « kinesthésiques » quant à elles ne brillent pas par la qualité de leur élocution, leur expression vocale est souvent ponctuée de pauses, de « euh... », d'hésitations... Lorsqu'on souhaite renforcer la synchronie interactionnelle au niveau de la qualité de la voix, le volume et le rythme sont certainement les éléments les plus faciles à maîtriser.

EXERCICES

Pour conclure cet exposé des données non verbales intervenant dans la communication, nous proposons une approche d'interprétation qui tient compte d'un vaste ensemble d'éléments. En effet, pris isolément le même geste, peut signifier tout et son contraire, alors que, situé dans son contexte (mots, qualité de la voix, posture, distance, regard, expression du visage, etc.) il s'associe aux autres éléments pour former un comportement cohérent. Cela signifie en d'autres termes que, nous ne cherchons pas à analyser le sens particulier de chaque élément de la communication non verbale, mais à mesurer l'harmonie de l'ensemble. Les exercices suivants dits de « calibrage » permettent de s'exercer à observer un ensemble de données comportementales. Nous présentons ici la forme utilisée au cours de nos séminaires de formation.

■ CALIBRAGE DES RÉPONSES « OUI » OU « NON »

Lorsqu'on trie des fruits ou des légumes, ou tout autre objet, on les classe suivant certains critères : taille, poids, couleur, etc. on parle alors de calibrage. La PNL reprend ce terme pour décrire le fait que nous apprenons à identifier l'état interne de nos interlocuteurs en observant certains signes verbaux et non verbaux. Plus on se connaît et plus on se passe à la rigueur des mots pour transmettre ce que l'on éprouve et il n'est pas rare d'entendre quelqu'un dire « en le voyant, j'ai tout de suite su ce qu'il pensait de cette idée... ». Nous pouvons apprendre à faire cette identification de façon très performante en procédant de la façon suivante avec un ou deux partenaires : dans le premier cas on a un praticien et un sujet, dans le second un praticien, un sujet et un témoin.

1^{re} étape : le praticien pose au sujet trois questions qu'il sélectionne parce qu'il sait que la réponse est « oui » ; avec le témoin ils observent attentivement les réactions du sujet aux questions.

2^e étape : le praticien pose au sujet trois questions dont il sait d'avance que la réponse est « non »

». Avec le témoin, ils observent attentivement comment le sujet réagit.

3^e étape : le praticien pose cette fois au sujet des questions dont la réponse est « oui » ou « non » mais en sélectionnant des questions dont il ignore la réponse. Le sujet a pour consigne de simplement penser à la réponse et de ne pas la donner verbalement. La mission du praticien et du témoin est alors, en se basant sur les observations effectuées auparavant de deviner si la réponse est « oui » ou « non ». Ensuite, on change de rôle jusqu'à ce que chacun ait joué les trois rôles, praticien, sujet, témoin.

Cet exercice est en fait très facile dès l'instant qu'on effectue une observation très minutieuse des réponses non verbales : expression du visage, posture, rythme de la respiration, mouvement des yeux, etc.

■ CALIBRAGE DES RÉPONSES AUX SITUATIONS REMÉMORÉES

Comme pour l'exercice précédent on travaille à deux ou à trois personnes, praticien, sujet et témoin.

1^{re} étape : le praticien propose au sujet de penser à une situation qu'il a vécue et lui demande d'en rassembler mentalement tous les détails, le sujet a pour consigne de ne pas dévoiler verbalement le contenu de cette expérience. Lorsque le sujet retrouve son expérience, le praticien et le témoin observent très attentivement.

2^e étape : le praticien fait un intermède de façon à ce que le sujet ne pense plus au travail qu'il vient d'effectuer, puis, il lui demande de se souvenir d'une seconde situation, différente de la première en rassemblant mentalement tous les détails qui lui viennent à l'esprit.

3^e étape : le praticien, après avoir fait un nouvel intermède, demande au sujet de penser à l'une des deux situations, sans dire laquelle. La mission du praticien et du témoin est de trouver quelle situation le sujet évoque alors en se basant sur leurs observations précédentes.

Pour réussir cet exercice, il importe que le sujet joue le jeu convenablement et essaie mentalement de revenir à son expérience en retrouvant les éléments sensoriels qui la composent, c'est-à-dire ce qu'il pouvait voir, entendre, éprouver au cours de celle-ci.

4. Observer sans évaluer

• Approche globale de l'interlocuteur

a) Le phénomène de « première impression » et les représentations individuelles qui s'y rattachent

Lors d'un premier contact avec une personne, nous éprouvons une « première impression » qui s'établit à partir de ce que nous observons et en fonction de nos représentations, c'est-à-dire de notre carte du réel.

Dans son *Traité de Psychologie Cognitive*, RODOLPHE GIGLIONE et ses collaborateurs font état de plusieurs expériences qui montrent que l'utilisation de représentations tant sociales qu'individuelles remplace dans bien des cas la simple prise en compte des faits observables. Lorsqu'on présente une personne à d'autres et qu'on leur demande ensuite de l'évaluer, les sujets tendent à fonder leur opinion sur ce qu'ils savent ou imaginent à partir de quelques détails. Les travaux de PHILIP JOHNSON LAIRD (*l'ordinateur et l'esprit*, 1994) mettent en évidence l'existence de schémas cognitifs pré-établis qui viennent remplacer la réalité de la perception sensorielle en créant des « raccourcis cognitifs », en termes PNL il s'agit de généralisations ou de croyances.

Les informations concernant la personne qui sera évaluée sont déterminantes : si on informe un groupe en lui disant que la personne qu'on va leur présenter a été en prison, la majorité des membres du groupe trouve le personnage suspect, peu sympathique, voire carrément désagréable. Alors que si on présente la même personne à un autre groupe en leur disant qu'il s'agit d'un médecin qui se consacre entièrement à l'action humanitaire dans des pays en voie de développement, la majorité des membres du groupe lui attribuent des qualités exceptionnelles. Que peut-on tirer de ces expériences qui tendent à se répéter avec la même régularité quels que soient les groupes ?

– *Pour évaluer les gens, on tend à se servir de généralisations, de jugements préétablis qui reflètent notre carte du réel.*

Tout se passe comme si nous appliquions un programme d'évaluation en ne prenant en compte que quelques éléments correspondant déjà à des pistes cognitives bien établies.

➡ EXEMPLE

Un participant à l'un de nos séminaires, constructeur de machines agricoles, raconte que, lors des salons et expositions, il repère attentivement les personnes portant un manteau de loden vert : en effet, la plupart de ses clients portent des manteaux de loden vert ! Dans cet exemple, l'évaluation est très rapide : un détail suffit à ce qu'une personne soit reconnue comme un acheteur potentiel et cela fait une grande différence dans la façon dont s'engage le dialogue. Une personne qu'on identifie comme un simple passant ou un curieux ne sera pas accueilli de la même façon dans la situation de communication.

Notre travail comprend deux temps :

– Prendre conscience de nos représentations, et des critères personnels utilisés pour évaluer les personnes impliquées dans une situation de communication.

– Développer notre sens de l’observation en élargissant notre champ d’intérêt et en faisant une plus large part à l’observation des faits.

b) Travail sur les représentations individuelles : les équivalences complexes

Une des question-clé de la PNL : **Comment savez-vous que... ?** a pour but d’amener la personne à réfléchir sur les éléments qui lui servent de preuve pour établir une certitude, et d’autre part de l’amener à citer des éléments concrets, possédant une forte référence sensorielle.

Si vous demandez à quelqu’un : **Comment savez-vous que vous avez eu un bon contact avec M. X ?** e qu’il vous réponde « M. X m’a reçu aimablement, il a pris le temps de m’écouter, il m’a demandé un autre rendez-vous... » Vous avez là des preuves concrètes, se référant à des faits, des actions, dans une dimension d’expérience sensorielle. L’ensemble de ces preuves constitue **l’équivalence complexe** que votre interlocuteur utilise pour savoir si le contact est bon ou pas.

La flexibilité de nos comportements dépend de la richesse de nos équivalences complexes : si, vous évaluez l’aspect positif d’une rencontre avec pour seul critère le temps passé, vous serez insatisfait d’une rencontre en décalage par rapport à ce critère (trop long, trop court...). Si vous intégrez ce même critère du temps passé à un autre niveau, vous vous sentez beaucoup plus libre dans vos actions : ce n’est pas parce qu’un rendez-vous dure seulement quelques minutes qu’il n’aboutit pas à un résultat positif.

Voici deux exercices pour reconnaître nos équivalences complexes.

EXERCICE

■ IDENTIFIER UNE ÉQUIVALENCE COMPLEXE

3 personnes : A praticien, B sujet, C témoin

1^{re} étape : choisir des exemples dont vous voulez explorer les différentes équivalences complexes ; dynamisme, optimisme, disponibilité, attention, sens du contact, etc.

2^e étape : La personne « praticien » s’adresse au « sujet » en jouant comme elle le souhaite l’exemple choisi (par exemple, elle essaie de se présenter comme quelqu’un de dynamique). Le sujet lui répond, lui pose des questions, tandis que le témoin observe.

3^e étape : le « sujet » et le « témoin » donnent leur opinion au praticien sur le rôle qu’il a joué, sur ce qu’ils ont reconnu dans ce rôle. Le praticien leur dit exactement quel rôle il avait choisi de jouer.

4^e étape : les trois personnes font le point ensemble sur ce qu’ils attendent en termes de comportement pour le rôle qui avait été choisi. ils établissent ainsi une liste de preuves concrètes utilisant des termes sensoriels. « Pour savoir que j’ai affaire à une personne dynamique je dois voir... entendre... éprouver... »

■ IDENTIFIER UNE ÉQUIVALENCE COMPLEXE

2 personnes : « praticien » et « sujet »

Le praticien a pour mission de découvrir et d'explorer une équivalence complexe du sujet. Pour cela il lui pose des questions à propos d'un thème et cherche à faire préciser.

Exemple : le thème de la conversation est le temps libre, ou les loisirs, il s'agit d'explorer l'équivalence complexe de « faire ce que je veux de mon temps », ou de « se sentir en vacances », « prendre son temps », etc. ou toute autre expression liée à ce thème. L'objectif à atteindre consiste à explorer les questions suivantes pour chaque expression sélectionnée.

– Comment savez-vous que ?

– Lorsque vous éprouvez cela que voyez-vous, entendez-vous, que ressentez-vous ?

L'ensemble des réponses constitue l'équivalence complexe personnelle.

• Enrichir notre sens de l'observation

Plus nous captons et traitons d'informations à propos de nos interlocuteurs et plus nous en avons une connaissance précise. Il faut apprendre à faire la part des choses entre nos représentations et le réel à partir duquel elles s'élaborent.

Nous vous proposons un exercice sous forme d'un questionnaire.

■ QUESTIONNAIRE D'OBSERVATION

Essayez de vous souvenir d'une personne rencontrée récemment et comptez parmi les trente et un points de la liste ci-dessous ceux dont vous vous souvenez.

Faites le total de vos réponses (comptez un point chaque fois que vous vous rappelez un détail, par exemple un point si vous vous souvenez que votre interlocuteur portait ou ne portait pas de lunettes) et reportez-vous à l'analyse ci-après.

Répondez rapidement aux questions.

1 - La silhouette

2 - Les vêtements

3 - La couleur, l'état d'usure ou de propreté apparente des vêtements

4 - Les accessoires : chaussures, ceinture, foulard, cravate, etc.

5 - Le sac, l'attaché-case, le porte-documents

6 - Les lunettes

7 - Le couvre-chef

- 8 - Les cheveux : couleur, longueur, coiffure, aspect
- 9 - La couleur des yeux
- 10 - Barbe, moustache
- 11 - Avez-vous observé des mouvements des yeux ?
- 12 - Les traits du visage
- 13 - L'expression du visage
- 14 - Avez-vous observé le rythme de la respiration ?
- 15 - La posture
- 16 - Les gestes
- 17 - La distance entre vous et la personne
- 18 - La place que vous occupez
- 19 - Avez-vous vu quelque chose qui a retenu votre attention ?
- 20 - Pourriez-vous vous souvenir instantanément de l'aspect de cette personne ?
- 21 - Parlait-elle rapidement ou lentement ?
- 22 - La voix était-elle grave, médium ou aiguë ?
- 23 - Les phrases étaient-elles longues ou courtes ?
- 24 - Le débit de la parole était-il ample, facile, ou heurté ?
- 25 - Avez-vous remarqué des mots fréquemment répétés ?
- 26 - Avez-vous entendu quelque chose qui a retenu votre attention ?
- 27 - Pourriez-vous vous souvenir de cette personne au son de sa voix ?
- 28 - Si vous vous êtes serré la main avez-vous remarqué la chaleur, la moiteur, le tonus, la dureté ou la douceur de la peau ?
- 29 - Avez-vous remarqué une odeur ou reconnu un parfum ?
- 30 - Avez-vous remarqué une harmonie ou un désaccord entre le comportement non verbal et les mots ?
- 31 - Avez-vous ressenti quelque chose qui a retenu votre attention ?

Cette liste n'est pas exhaustive car certains détails, comme des tics ou des caractères physiques particuliers propres à un individu n'y apparaissent pas.

Nous avons soumis cette liste à des personnes dont le métier nécessite un sens aigu de l'observation : médecins et psychothérapeutes, ainsi qu'à d'autres personnes qui faisaient état d'un manque de cette qualité. Ceci nous a permis d'évaluer approximativement la signification du nombre de réponses.

Si vous totalisez vingt réponses ou plus vous pouvez vous considérer comme un très bon observateur. Cela ne veut pas dire pour autant que vous en soyez totalement conscient, les

spécialistes auxquels nous avons proposé cette liste ont généralement témoigné qu'ils ont une perception globale des personnes qu'ils rencontrent sans entrer dans les détails. Il reste que cette perception globale de l'individu provient de la combinaison de multiples détails observés. Au niveau conscient seuls les détails reconnus émergent de l'ensemble, le plus souvent lorsqu'ils s'éloignent des perceptions habituelles. C'est ce qui explique que nous ne portons plus une attention soutenue aux choses et aux gens que nous avons pris l'habitude de côtoyer, vous les voyons sans les détailler. Pour que notre attention soit sollicitée il faut un détail inhabituel.

Notre **compétence inconsciente** nous permet ainsi de traiter de façon automatique de nombreux éléments et laisse notre esprit conscient s'occuper du reste. Il en va de même pour une personne qui sait taper sur clavier d'ordinateur et n'a nul besoin de regarder les lettres du clavier puisque cette tâche est déléguée à sa compétence inconsciente tandis que son esprit conscient s'affaire à la compréhension du texte ou à sa vérification.

En dessous de quinze réponses vous pouvez vous servir de cette liste pour apprendre à mieux observer ceux que vous rencontrez.

Avec un peu d'habitude, les différents points d'observation sont vérifiés automatiquement par la compétence inconsciente et ceci permet de considérablement développer l'intuition.

Pour varier l'exercice, vous pouvez appliquer cette liste à d'autres personnes en particulier à celles que vous avez l'habitude de croiser dans votre environnement professionnel, vous aurez certainement quelques surprises car l'habitude entraîne un relâchement de la vigilance et nous « oublions » souvent ce que nous croyons connaître le mieux.

Enfin, pour aller plus loin, vous pourrez noter dans quelles dimensions sensorielles s'effectue votre observation, et à quel registre sensoriel appartiennent les détails que vous remarquez ou reprenez le plus facilement.

• La congruence et les incongruences

Il est difficile voire impossible de n'exprimer qu'une chose à la fois et, les exercices précédents ont mis l'accent sur la complexité qui caractérise la communication. Nous possédons en effet plusieurs moyens d'expression dont la parole n'est qu'un élément. Pour donner un sens à nos messages, nos interlocuteurs perçoivent et interprètent plusieurs types d'information : les gestes, la posture, l'expression du visage, la qualité de la voix, le contenu du discours. En fait, nous exprimons toujours plusieurs choses à la fois car nous sommes parfaitement équipés mentalement pour ce type d'exercice, ainsi que pour percevoir et analyser tous ces messages.

Définir la congruence et l'incongruence

Quand on qualifie un comportement de « sincère », « authentique », « vrai », tous les moyens d'expression s'accordent pour délivrer le même message ou des messages qui se complètent et se renforcent. Par exemple, les gestes viennent souligner, appuyer un mot ou une phrase, le ton et le volume de la voix améliorent la compréhension des mots. En PNL, on dit que le comportement est « *congruent* ». En face d'un comportement « congruent », on se sent à l'aise, les messages sont lisibles, sans ambiguïté. Dans toutes les situations de communication, la qualité et l'efficacité d'un message se mesurent par sa « congruence » ; il n'y a pas de charisme sans congruence... C'est grâce

à la congruence qu'on peut transmettre l'enthousiasme, convaincre, donner confiance, partager des émotions, le sens des messages est limpide et facilite la compréhension.

Les termes « congruence » et « incongruence » ne peuvent être remplacés par ceux de cohérence ou d'incohérence. Il s'agit en effet de deux choses différentes. En français, le terme de « congruence » existe dans le langage mathématique (dictionnaire Robert), en revanche le terme d'« incongruence » qui appartient au jargon de la psychologie n'existe pas dans d'autres contextes. Lorsqu'en PNL, nous utilisons le terme de « cohérence », celui-ci désigne un état ou une stratégie, par exemple nous pouvons étudier comment, par ses croyances et valeurs, une personne maintient sa cohérence dans ses comportements. La cohérence ne garantit pas pour autant la congruence, et, l'incohérence ne se traduit pas forcément par des incongruences.

Les personnes « incongruentes » mettent les autres mal à l'aise sans qu'il soit possible à un observateur peu averti de relier ce malaise à un fait précis, ou à une intention exprimée. Ces personnes émettent des messages contradictoires, dont le mélange (l'incongruence) provoque des ambiguïtés, rend difficile la lecture des comportements, élève le niveau d'incertitude, et induit un malaise chez les autres acteurs de la situation.

En situation de communication, l'attention consciente se concentre sur un seul registre sensoriel à la fois, il est donc impossible de contrôler simultanément tous les moyens d'expression. Une partie importante de la communication est perçue et comprise inconsciemment c'est pourquoi il est difficile de trouver précisément le détail qui provoque la sensation de malaise. Le chercheur en neurobiologie JEAN-POL TASSIN¹, montre comment nous analysons les informations selon un traitement « analogique » et « digital » dont les résultats comparés produisent un sentiment de compréhension, de clarté lorsque les différents signes s'accordent (congruence), et un sentiment de malaise quand le message est crypté par des signes contradictoires assemblés en « incongruences ».

➡ EXEMPLE

Par exemple le ton de la voix peut être en contradiction avec les paroles, la posture et les gestes mal accordés, le rythme de la parole et celui des gestes désynchronisés... Il en résulte un mélange qui engendre le doute et le malaise. L'opposition est souvent faite entre verbal et non verbal, la PNL ne les oppose pas systématiquement, mais évalue et compare l'ensemble des messages.

Le langage non verbal est souvent compris comme un commentaire du langage verbal. Certains spécialistes de la communication se livrent à une sorte de dissection des messages émis par des personnages politiques dans leurs prestations télévisées. Leurs études font apparaître que certains gestes sont plus « rassurants » ou plus « chaleureux » que d'autres, et, qu'il convient donc de les intégrer dans son discours et son comportement pour remplacer ceux qu'on a coutume de faire ou qui apparaissent spontanément. C'est une recette infallible pour fabriquer de l'incongruence ! L'impression de « fausseté » que dégage l'expression de ces personnages ayant sélectionné patiemment les « bons » gestes, provient d'un décalage entre leurs moyens d'expression. Qu'ils ressentent de la joie, de la colère, de la peur, du mépris ou toute autre émotion, leurs gestes et postures demeurent identiques ! Pour que le message soit lisible, il faut une harmonie entre les gestes et les paroles, la qualité de la voix et l'expression du visage.

Le sourire commercial ou l'amabilité obséquieuse sont des exemples fréquents d'incongruence qui illustrent l'expression populaire : « trop poli pour être honnête » ! La caissière du supermarché, contrainte à dire « bonjour » aux clients lance ce salut en évitant le contact visuel ce qui annule l'effet du message de bienvenue : il y a incongruence entre le comportement verbal et les indices non verbaux qui l'accompagnent.

Dans la culture occidentale, sourire à quelqu'un montre qu'on éprouve à son égard un sentiment positif. Le sourire fait partie des indices qui traduisent les attitudes de sympathie, bienveillance, intérêt, ou affection.

L'état interne se manifeste par un comportement constitué d'un ensemble de signes tangibles, visibles et audibles. Lorsqu'ils s'accordent les uns aux autres, le comportement apparaît comme sincère, authentique, en termes PNL : congruent.

✕ Utilisation

Pour améliorer la congruence des comportements, le travail de développement personnel s'intéresse à l'état interne et à l'organisation interne (étudiés précédemment) qui les produisent. Il ne sert à rien de « copier-coller » des comportements sur un état interne ne pouvant les produire. Quelqu'un qui éprouve une profonde tristesse ne peut pas exprimer au même instant de la joie, même s'il possède de grands talents de comédien.

On observe deux types d'incongruences : simultanées ou séquentielles.

Les incongruences peuvent être *simultanées* quand la personne exprime au même moment plusieurs messages contradictoires ou *séquentielles* lorsqu'elles expriment successivement et de façon congruente des messages qui se contredisent ; le décalage entre le comportement et l'intention illustre notamment l'aspect séquentiel de l'incongruence.

La tâche est double : il s'agit, d'une part détecter les incongruences et d'autre part d'être congruent pour offrir à nos interlocuteurs une communication claire, facile d'accès, directe, sans ambiguïté qui traduise au plus juste nos intentions ou notre objectif.

D'autre part, nous devons nous « protéger » des incongruences de nos interlocuteurs ! Quand nous ne parvenons pas à les détecter, il arrive qu'en établissant le contact, par suite de la synchronisation, notre interlocuteur nous conduise dans son incongruence. C'est particulièrement important dans les relations d'aide : développement personnel, coaching, thérapie.

Les gens qui produisent des incongruences vivent généralement un conflit dans lequel ils tendent à entraîner les autres le plus souvent inconsciemment. Pour identifier les incongruences, on commence par observer le comportement comme nous avons appris à le faire précédemment, puis on compare les messages émis par les différents moyens d'expression à la recherche de décalages éventuels.

Détecter les incongruences

L'exercice suivant s'inspire de ceux que conseillent RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER dans leur livre « *The structure of Magic* ». Il exige une bonne assiduité, mais en moins de deux semaines, permet d'acquérir une solide compétence dans l'observation et l'identification des incongruences. Il devient alors possible de percevoir instantanément les problèmes et les conflits intérieurs d'une personne qu'on observe.

Le tableau ci-dessous permet de grouper les observations, et de faire quelques comparaisons pour mettre en évidence d'éventuelles incongruences.

EXERCICE

■ DÉTECTER LES INCONGRUENCES

Si vous vous exercez seul(e), vous pouvez faire une liste des messages que vous allez observer (par exemple : posture, gestuelle, expression du visage, qualité de la voix, choix des mots). Puis munis de cette liste, vous trouver un poste d'observation (un lieu public par exemple).

Vous choisissez ensuite une personne comme sujet d'observation, et vous vous donnez quelques minutes pour étudier son comportement dans la communication.

La meilleure méthode consiste à observer tour à tour chaque détail choisi puis de les mettre en comparaison pour vérifier la congruence.

Marche à suivre étape par étape :

- Apprendre à observer les messages que vous pouvez voir
- Apprendre à observer les messages que vous pouvez entendre
- Observer globalement (visuel et auditif)
- Observer en comparant les messages issus de la droite de la personne avec ceux qui sont issus de la gauche. (La main droite ignore souvent ce que fait la main gauche !).

Éléments à observer, critères à relever					
Distance	Gestes	Postures	Contact visuel	Voix	Mimique
Grande	Amplitude	Espace	Long	Volume	Mobilité
Courte	Direction	Équilibre	Bref	Hauteur	Peau
Latérale	Rythme	Tension	Évite	Rythme	Rythme
		Relaxation		Timbre	
		Expression			
Synchronie interactionnelle ?					
Incongruences ?					

Détecter les incongruences représente une tâche indispensable pour le praticien PNL, il lui faut également prendre conscience des siennes et les limiter autant que possible en travaillant à son propre développement personnel. Les exercices permettant d'identifier et d'ajuster les équivalences complexes s'avèrent très utiles pour reconnaître et éviter les incongruences.

On peut aussi considérer les incongruences sous d'autres aspects comme l'écrit STEVE ANDREAS, formateur et auteur très prolifique, dans une lettre de diffusion sur Internet (2000). Découvrir ce point de vue sur le CD. 



-
1. PASCAL Blaise, *De l'art de persuader*, Paris, Editions Mille et une Nuits, 2001.
 1. Mehrabian, A and R. Ferris (1967), « Inference of attitudes from non-verbal communication in two channels », *The Journal of Counselling Psychology*, 31, pp 248-52 ; Argyle, M, F. Alkema and R. Gilmour (1970), « The communication of friendly and hostile attitudes by verbal and non-verbal signals », *European Journal of Social Psychology*, 1, pp 385-402 ; Birdwhistle, R (1970), « Kinesic and Context », Philadelphia : University of Pennsylvania.
 1. Caroline Palmer, Professeur de Psychologie, Melissa Jungers, Psychologue et Shari Speer Linguiste, Département de Psychologie Université d'état de l'Ohio.
 1. JEAN-POL TASSIN, Médecin, Neurobiologiste, Directeur de recherche à L'Inserm, Professeur au Collège de France, étudie le rôle des neurones modulateurs dans les traitements analogique et cognitif de l'information. Il a notamment participé à la rédaction de « *Somatisation, Psychanalyse et Sciences du Vivant* ». C. Dejours, P. Fedida, G. Gachelin, A. Green, A. Guedeney, C. Jasmin J. Stewart, J.-P. Tassin, J.-M. Thurin, F. Varela, coordination I. Billiard. pp. 245-260, Editions Eshel, Paris, 1994.

De l'état présent à l'état désiré : ancrages des états de ressource

Ressources
états internes
émotions



Le point de départ de toute stratégie de changement, d'apprentissage, ou de prise de décision demande à être exploré et précisé. La PNL propose de définir l'état présent en tant que point de départ et l'état désiré comme aboutissement ou étape d'un processus de changement. La comparaison entre ces deux états permet de faire apparaître clairement leurs différences. Elles seront comprises comme autant de moyens psychologiques permettant d'accéder à l'état désiré : les ressources ou états de ressource. Connaissant les ressources, il reste à les découvrir en chacun et surtout à les mettre en œuvre : les ancrages permettront de mobiliser les ressources psychologiques ou encore de désactiver les états négatifs ou autres conditionnements s'opposant à l'accomplissement de soi.

Plan du chapitre

1. État présent, état désiré

- Explorer l'état présent et l'état désiré
- Contextes d'exploration

2. Les états de ressources

- L'accès aux ressources
- La provenance des ressources
- Accès aux ressources par le cadre du « comme si »

3. Les ancrages

- Quelques définitions
- Histoire de l'ancrage
- Le cycle d'élaboration de l'ancrage
- Les conditions de bonne exécution de l'ancrage

4. Les différents types d'ancrage

- Ancrages kinesthésiques, visuels, auditifs
- Les ancrages naturels
- Les ancrages secrets
- Les ancrages et les métamessages

5. Techniques complexes d'ancrage

- Ancrer un état de ressource
- Associer des ancrages pour les neutraliser
- Associer des ancrages pour les renforcer

1. État présent, état désiré

Outil de développement personnel, la PNL propose des techniques destinées à favoriser le changement, accomplir un parcours personnel, atteindre des objectifs d'épanouissement. Ces démarches nécessitent de vérifier quelques points importants avant d'être mises en œuvre, il s'agit notamment de savoir précisément d'où l'on part avant toute exploration ultérieure des objectifs souhaités.

La PNL nomme le point de départ « état présent », et l'arrivée « état désiré ». Ces états sont des moments de l'expérience subjective et se composent des éléments de celle-ci : état interne, processus internes, comportement extérieur caractérisant la carte du monde de la situation et l'expérience. Les croyances, les représentations, les stratégies, les métaprogrammes et les émotions participent à l'état présent comme à l'état désiré.

Nous admettons que l'état interne, les processus internes et le comportement sont interdépendants et que le moindre changement de l'un d'eux se répercute sur les autres (chapitre II). Pour comprendre l'expérience, il nous faudra donc explorer ces trois dimensions : état interne, processus internes et comportement extérieur, l'organisation particulière de celles-ci participe à la description de l'état présent et de l'état désiré, c'est-à-dire du point de départ à l'objectif.

• Explorer l'état présent et l'état désiré

Définir avec précision les points de départ et les objectifs est une étape essentielle du processus de développement personnel. L'état présent se résume généralement à une plainte ou à l'énoncé d'un problème, dont il est difficile de cerner l'expérience subjective. Les différentes techniques de la PNL ne peuvent s'appliquer qu'à des faits clairement définis, notamment dans leurs dimensions sensorielles : représentations, sous-modalités, expressions.

Par exemple si la personne affirme : « je me sens mal à l'aise dans cette situation », le praticien PNL doit explorer toutes les manifestations de ce malaise, c'est pourquoi, la plupart de ses interrogations vont s'organiser autour de la question « comment ? ». Le but consiste à définir une représentation précise de l'état présent, comprenant les manifestations externes et celles perçues intérieurement par le sujet. Cette phase d'exploration permet aussi à la personne de mieux comprendre sa difficulté. En effet, face à un problème, nous avons tendance à le figer dans une expression verbale et à perdre de vue les processus par lesquels il se manifeste. Si nous disons « Je me sens mal à l'aise », c'est une expression verbale qui sert à communiquer un message autant vers un interlocuteur que vers soi-même.

Cette expression représente une partie de la « carte » de la réalité mais ne saurait se substituer à l'expérience réelle. Cette information, pour intéressante qu'elle soit, ne suffit pas pour construire une description efficace de la difficulté. Il manque de nombreux éléments contextuels, et surtout, les données émotionnelles.

La perception du problème va s'élaborer « chemin faisant » au cours de l'exploration des points de départ. C'est l'échange relationnel entre le praticien PNL et le sujet qui permet cette construction, il importe donc de savoir ce que chacun apporte à l'édifice. Le praticien est censé avoir travaillé, réfléchi, accompli un parcours de développement personnel lui permettant précisément de prendre de la distance vis-à-vis de ses propres perceptions et interprétations. Faute d'effectuer cette mise en

perspective, la lecture du problème n'aboutirait qu'à enseigner au sujet le jargon nécessaire à décrire sa difficulté en termes jugés corrects par la PNL...

Cet écueil pourra se contourner grâce à l'utilisation d'un cadre précis comprenant à la fois les cibles à étudier et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver. Le temps passé à explorer l'état présent et l'état désiré est un investissement rentable! En effet, il permet de déterminer exactement sur quoi et comment intervenir en vue d'un changement réellement adapté à la situation particulière. Même si certaines difficultés présentent des points communs, l'expérience individuelle est unique et requiert à ce titre notre attention la plus soutenue.

• Contextes d'exploration

Le comportement extérieur

Explorer le comportement extérieur représente un bon moyen d'obtenir des informations sur les manifestations objectives d'une difficulté, car ce sont les faits qui apparaissent et non leur interprétation, du moins pas au premier degré. Le comportement extérieur est l'élément le plus accessible, la personne le modèle pour s'exprimer et communiquer, toutefois, elle n'en est pas toujours consciente. Elle est plus rarement encore consciente de son impact dans une situation relationnelle.

!EXEMPLE

Le sujet affirme : « je me sens mal quand je dois prendre la parole dans une réunion »

Le praticien PNL interroge : « Comment cela se manifeste, quand vous vous sentez mal ? »

Cette question attire l'attention du sujet sur la manière dont s'exprime son malaise et sur les éléments de son comportement dont il est conscient à ce moment. La personne peut cependant comprendre les choses autrement et témoigner de ce qu'elle vit intérieurement lorsqu'elle éprouve la difficulté.

Pour préciser les choses le praticien PNL peut ajouter :

« À quoi les autres peuvent-ils voir que vous vous sentez mal à l'aise ? »

Cette question attire l'attention du sujet sur les éléments de son comportement accessibles aux autres, elle a aussi l'intérêt de mettre une distance entre le sujet et son problème en lui suggérant de se voir comme s'il était à la place des autres...

Pour accéder au comportement extérieur caractéristique de l'état présent ou de l'état désiré on peut aussi utiliser le cadre du « comme si », notamment en groupe au cours d'un jeu de rôle. La personne pourra alors mettre en scène son comportement, soit en le jouant elle-même, soit en le faisant jouer par un partenaire.

D'une façon très générale, l'exploration du comportement extérieur devra évoquer les éléments accessibles à la perception sensorielle pour construire une représentation précise ; plus on s'intéressera aux éléments visuels et auditifs (paroles émises) et kinesthésiques, meilleure sera la description du comportement extérieur.

Retenons les questions servant de pistes à l'exploration du comportement extérieur :

- **Comment votre problème se manifeste-t-il ?**
- **Comment une personne extérieure pourrait-elle observer votre problème ?**
- **Qu'est-ce qui changerait dans votre comportement si le problème était résolu ?**

L'état interne

L'état interne s'exprime par les signes du comportement extérieur, mais il arrive souvent que cette expression soit faussée. C'est le cas lorsque la personne éprouve certaines émotions ou sentiments qu'elle ne peut pas extérioriser en raison du contexte. En réalité une partie de l'état interne va s'extérioriser d'une façon masquée, indirecte qui parfois entre en contradiction avec l'ensemble.

Une personne qui éprouve de la colère, de la peur, de la jalousie et s'interdit de l'exprimer ne peut dissimuler totalement cet état interne qu'en le changeant! La volonté de NE PAS exprimer une émotion jugée inappropriée s'ajoute à l'état interne et produit un comportement ambigu.

Pour accéder à l'état interne, on utilise une question très générale comme : « que ressentez-vous quand... » puis, on reprend les mots que la personne a utilisé pour décrire son état présent.

EXEMPLE

- Je me sens mal à l'aise quand je dois prendre la parole dans une réunion.
- Que ressentez-vous précisément quand vous devez prendre la parole ?

Il faut aussi que la personne revive partiellement ce qu'elle ressent à l'évocation de la situation, de façon à prendre pleinement conscience de son état interne. Certains détails peuvent alors apparaître, par exemple, l'existence d'une image sensorielle. Certaines émotions sont liées à une image.

AUTRES EXEMPLES

Dans son livre « *Un cerveau pour changer* », RICHARD BANDLER expose le cas d'une personne littéralement figée par la peur lorsqu'elle s'approche d'une fenêtre ou d'un balcon. Quand il explore ce que ressent la personne, il découvre qu'elle éprouve une peur liée à une image : elle s'imagine en train de tomber dès qu'elle s'approche d'une fenêtre. Dans cet exemple, l'état interne se compose donc, entre autres éléments, d'une émotion et d'une image.

L'exploration et l'utilisation des états internes représentent une voie privilégiée en PNL. Il est en effet possible d'agir à ce niveau et d'obtenir des modifications rapides et durables d'un comportement ou d'une croyance générant des problèmes.

L'état interne et particulièrement les émotions qui y participent constituent un thème très important en PNL a fait l'objet de beaucoup de travaux (CAMERON-BANDLER, GORDON, LEBEAU, 1985 sera présenté ultérieurement.

Retenons les questions servant de pistes à l'exploration de l'état interne :

- **Comment savez-vous que vous ressentez cette difficulté ?**
- **Comment s'exprime-t-elle en vous ?**
- **Comment votre état habituel est-il modifié par votre difficulté ?**
- **Que ressentez-vous précisément ?**

• Les processus internes

Les processus internes impliqués dans l'état présent correspondent aux aspects dynamiques de la pensée. La question générale permettant d'y accéder pourrait être : « Que se passe-t-il en vous lorsque vous éprouvez cette difficulté ? »

Un dialogue intérieur est peut-être en train de se dérouler, ou bien il s'agit d'une association d'images et d'émotions qui produit une métaémotion... De nombreux processus internes sont susceptibles d'avoir lieu au cours de l'état présent comme de l'état désiré. Le praticien PNI s'efforce de mettre en évidence les trois points typiques des processus internes : les éventuelles juxtapositions d'images ou de représentations, le dialogue intérieur et les métaémotions.

➤ EXEMPLE

- À quoi pensez-vous quand vous vivez cette situation ?
- Que ressentez-vous en pensant à cela ?
- Avez-vous un dialogue intérieur ? Si oui, que vous dites-vous ?
- Que ressentez-vous quand vous vous dites cela ?

Dans l'exploration de l'état présent ou de l'état désiré, il est essentiel d'être conscient de la cible de ses questions. Et surtout de ne poser qu'une seule question à la fois.

Qu'il s'agisse des états ou des processus internes, la personne est rarement consciente de leur richesse et de leur complexité, une grande précision s'impose donc.

Chaque question posée initie d'autres processus internes, ne serait-ce que pour la recherche de la réponse, il s'agit donc de bien observer ce qui se passe un peu comme si on suivait pas à pas le cheminement de notre interlocuteur.

Retenons les questions servant de pistes à l'exploration des processus internes :

- **Que se passe-t-il en vous quand vous éprouvez cette difficulté ?**
- **Est-ce que cela modifie votre dialogue intérieur ? Comment ?**
- **Est-ce que cela fait apparaître une image, une idée, une sensation ?**
- **En quoi votre pensée est-elle modifiée pendant la difficulté ?**

• Les croyances

Les croyances sont des généralisations qui remplacent la perception du réel, elles tiennent une place prépondérante dans la description de l'état présent. Si nous explorons une difficulté, la croyance réside généralement dans le sentiment d'incapacité à accomplir quelque chose. La personne a l'impression que quelque chose s'oppose à la réalisation d'un projet ou l'atteinte d'un but.

➤ EXEMPLE

Si on pose la question :

- Qu'est-ce qui vous interdit d'accomplir votre projet ?

On touche souvent au cœur même du problème, en effet, le verbe « interdire » beaucoup plus chargé au plan émotionnel que « empêcher » se révèle plus approprié à la recherche de causalités subjectives telles que les croyances.

Certaines croyances jouent un rôle « protecteur » et déclenchent des comportements de fuite, d'agressivité ou d'évitement. Dans le cas précédemment cité, R. BANDLER montre que son sujet croit qu'il va tomber. En effet, la personne accorde plus de crédit à l'image créée dans son théâtre mental qu'à ses perceptions sensorielles directes. Face à une situation donnée, le sujet se croit menacé et déploie alors un comportement en rapport avec cette croyance et non avec ses perceptions sensorielles directes.

Enfin, il faut souligner que, les personnes qui s'engagent dans un parcours de développement personnel, ou de coaching, ignorent souvent qu'une part de leurs difficultés résulte de leurs croyances. Ce qui, pour le praticien, se comprend comme une croyance a valeur de réalité pour le sujet. Dans l'exploration de l'état présent comme de l'état désiré, il est maladroit de qualifier de « croyance » les pensées, interprétations et autres convictions que le sujet développe dans sa carte du monde. En revanche, les interrogations portant sur l'évaluation de l'importance mettront à jour les croyances qui sous-tendent les prises de décision et justifient les comportements.

■ EXEMPLE

Pour l'état présent on peut interroger :

– Quand vous vivez cette situation, qu'est-ce qui est vraiment important pour vous à ce moment précis ?

Pour l'état désiré, on choisira une question telle que :

– En quoi est-ce important pour vous d'atteindre ce but ?

Pour répondre à la première question, le sujet doit chercher le critère qu'il cherche à satisfaire par son comportement dans la difficulté. Si nous reprenons l'exemple de la personne qui se sent mal à l'aise lorsqu'elle doit prendre la parole dans une réunion, lorsqu'elle vit cette situation, elle craint l'évaluation des autres qu'elle imagine d'avance péjorative, elle craint aussi de ne pas être à la hauteur des attentes et surtout des exigences qu'elle s'impose. La croyance a probablement un rapport direct avec l'acceptation de l'image de soi, et la peur de ne pas être apprécié.

Pour répondre à la seconde question, le sujet doit chercher le critère valorisé qui sera satisfait lorsque l'état désiré sera atteint. C'est à l'aide de ses croyances actuelles qu'il construit la réponse, en fait, la réponse à cette question donne des indications sur la représentation de l'état désiré et non sur les croyances qui le soutiennent... Ces informations auront cependant une grande importance car elles viendront confirmer ou remettre en question ce qu'on a déjà appris ou ce qu'on croit savoir à propos de la personne.

Ce qu'il faut retenir

Lorsque la PNL est utilisée dans l'accompagnement d'une personne vers un objectif (Développement personnel, coaching), la première étape de celui-ci consiste à définir le point de départ et l'arrivée : l'état présent, et l'état désiré.

Les moyens pour y parvenir correspondent à la mise en commun de l'expérience du praticien et des

potentiels du sujet.

En pratique, la définition de l'état présent passe par l'observation et l'évaluation de la situation de départ incluant l'individu et ses implications dans son environnement relationnel personnel et professionnel. L'action PNL prend place dans différents contextes et sa réussite dépend de sa parfaite intégration à ceux-ci.

L'orientation vers un objectif constitue l'aspect fondamental de ce processus, et rend incontournable l'étude et la compréhension de l'état présent et de l'état désiré.

Voici un tableau aide-mémoire pour résumer les éléments indispensables à prendre en compte.

État présent	État désiré
Comportement extérieur	Comportement extérieur
État et processus internes	État et processus internes
Représentations sensorielles associées	Représentations sensorielles associées
Métaprogramme	Métaprogramme
Croyance	Croyance
Qu'est-ce qui justifie le parcours ?	Quelle est la prochaine étape ?
Changement voulu	Changement accompli

La comparaison entre l'état présent et l'état désiré fera apparaître les contextes dans lesquels le changement peut être entrepris, et indiquera les moyens nécessaires pour les mettre en œuvre.

2. Les états de ressource

La PNL présuppose que chacun possède en soi les ressources psychologiques nécessaires pour atteindre ses objectifs de développement personnel. L'accès aux ressources représente donc une étape indispensable à toute intervention PNL. Des difficultés peuvent surgir notamment dans le contexte de la relation d'aide où le praticien doit faire face à des situations et des expériences où la personne se sent particulièrement démunie. Pour avoir accès aux ressources, il est parfois nécessaire de mettre en défaut des croyances dévalorisantes ou qui interdisent l'idée même de disposer de ressources.

Il n'est pas indispensable d'admettre qu'on a des ressources pour éprouver des états qui pourront servir de ressource dans une autre situation. Il appartient au praticien de montrer que tout état interne peut devenir un état de ressource dans une situation particulière. Nous allons étudier ici comment identifier les états de ressource utiles, comment les chercher, les atteindre et quel type d'ancrage choisir.

État de ressource : état interne qui s'actualise dans un comportement extérieur adapté à l'objectif recherché.

Au cours d'un processus de développement personnel ou de coaching, le sujet exprime souvent des difficultés qui se manifestent généralement par le sentiment d'un manque d'efficacité personnelle sur une tâche donnée ou un objectif.

L'intervention la plus simple et la plus intéressante à mettre en œuvre consiste à identifier un état de ressource adapté et à l'ancrer pour y avoir accès chaque fois que la situation le nécessite.

• L'accès aux ressources

Expériences passées personnelles	Expériences passées des autres
Créativité	Capacité d'apprendre

Le tableau ci-dessus indique les quatre contextes dans lesquels découvrir et localiser les ressources. De prime abord il peut sembler inhabituel ou même peu réaliste d'aller chercher des ressources dans l'expérience des autres, il s'agit en fait de prendre un chemin détourné pour mobiliser des ressources personnelles.

Déjà le simple fait de croire qu'on peut bénéficier de l'expérience d'un autre crée une disponibilité psychologique suffisante pour s'approprier une ressource. Tout se passe alors dans le cadre du « comme si », largement utilisé en PNL : la personne s'imagine en train d'utiliser la ressource et construit de cette façon un état interne qui servira cette fois de ressource personnelle. Ce procédé permet de créer une représentation mentale de la ressource et de l'intégrer à la carte du monde.

Chacun a des préférences à propos de la provenance des ressources, certains puisent volontiers dans l'imagination, d'autres font davantage confiance à leur propre expérience, d'autres préfèrent miser sur celle des autres ou encore leur capacité à apprendre.

Ces quatre provenances sont liées. En effet, la créativité et l'aptitude à apprendre permettent de

trouver des ressources dans toute expérience, personnelle ou pas. L'utilisation d'accès connus et familiers au sujet facilite beaucoup les choses. Une personne qui néglige d'utiliser son imagination ou qui se croit incapable d'apprendre cherchera plus volontiers des ressources dans ses propres expériences passées.

• Identifier la provenance des ressources

Voici quelques questions types, permettant de trouver l'origine des ressources :

- Avez-vous déjà vécu une situation comparable ?
- Avez-vous observé quelqu'un en train de gérer une telle situation ?
- Quels comportements ont-ils été efficaces alors ?
- Quels sont ceux que vous savez déjà mettre en œuvre ?
- Quels sont ceux que vous n'avez pas encore utilisés ?
- Pouvez-vous imaginer que vous utilisez ces comportements ?
- Souhaitez-vous apprendre à les utiliser ?

EXERCICES

■ DÉCOUVRIR DES ÉTATS DE RESSOURCE

- 1- Dans votre expérience personnelle, quel est votre contexte préféré pour l'accès aux ressources ?
- 2- Examinez le tableau ci-dessous, la colonne de gauche contient la liste des contextes d'accès aux ressources, les colonnes suivantes définissent des situations particulières. Dans l'exemple ci-dessous, une participante à l'un de nos séminaires a rempli les cases et indiqué quels contextes d'accès elle utilise dans les situations. Par exemple nous observons que pour toutes les situations une ressource peut être trouvée dans le contexte de l'apprentissage, mais que, pour gérer des situations en groupe, elle ne va pas chercher de ressources dans son passé.
- 3- Quels sont les points communs entre votre propre expérience et l'exemple ci-dessous ?
- 4- Trouvez des exemples, ou des contre-exemples.

Contexte d'accès	Manque de confiance en soi	Motivation Individuelle	Situations en groupe	Préparer une épreuve
Passé personnel	Parfois	Parfois	Non	Oui
Passé extérieur	Oui	Oui	Parfois	Oui
Créativité	Oui	Oui	Oui	Oui
Apprentissage	Oui	Oui	Oui	Oui

• Accès aux ressources par le cadre du « comme si »

Ces techniques font appel à la capacité d'apprendre et à la créativité. La démarche consiste à travailler dans un cadre spécialement aménagé : le praticien suggère au sujet de faire « comme si » il possédait la ressource. Il lui faudra prendre un modèle ou un exemple dans une expérience extérieure, à partir de laquelle il va pouvoir construire un état interne cohérent et personnel. Le praticien a pour rôle de guider la personne à travers les différentes distinctions de la ressource : comportement, état et processus internes, croyances associées, sous-modalités, métaprogrammes, et plus généralement tout ce qui semble utile à la situation spécifique. Ce travail permet d'intérioriser la ressource, c'est-à-dire d'en construire une représentation mentale sur laquelle il pourra ensuite s'appuyer pour la mobiliser et l'utiliser.

Dans le questionnement PNL pour explorer l'objectif de quelqu'un nous posons la question suivante : « Que se passera-t-il quand vous atteindrez votre but ? », si la personne accepte de répondre elle se place automatiquement dans le cadre du « comme si », elle imagine et explore les probables conséquences de ses choix.

Lorsque nous travaillons dans le cadre du « comme si », il est nécessaire de demander non seulement de penser, d'imaginer mais encore de faire comme si elle avait atteint son objectif ou résolu sa difficulté. Tout se passe donc « comme si » l'état de ressource était intégré et le problème résolu, et cela se révèle quelquefois suffisant pour venir à bout de la difficulté.

EXEMPLE

Pour faire apparaître le cadre du « comme si », on utilise des questions telles que :

- Si vous aviez atteint votre objectif, comment cela se manifesterait-il ?
- Comment l'un de vos amis pourrait-il savoir que vous avez atteint votre objectif ?

Si la personne répond à ces questions elle se place dans le cadre du « comme si » ce qui lui offre l'opportunité de tester ses ressources, d'essayer de nouveaux comportements, d'élargir le champ de son expérience et de sa représentation du monde.

3. Les ancrages

L'ancrage et les états de ressource sont deux notions essentielles de la PNL, le développement personnel ou le coaching en font largement usage afin d'aider les gens à atteindre leurs objectifs : efficacité personnelle, affirmation de soi, développement du charisme... Les origines, le mode de fonctionnement, la technique de l'ancrage et les conditions à observer pour une bonne exécution seront présentés ici.

• Quelques définitions

– **Ancrage** : association d'une information sensorielle avec un état interne. Le rappel de cette information sensorielle déclenche l'état interne et le comportement, même en dehors du contexte où l'ancrage a été établi. En PNL, l'ancrage désigne le processus d'association d'une réaction interne avec un déclencheur interne ou externe de façon à ce que la réaction puisse s'actualiser à nouveau, rapidement et parfois même à l'insu de la personne (notion de « covert anchoring »).

– **Conditionnement** : l'ancrage est parfois compris comme un conditionnement, c'est-à-dire l'association d'un stimulus et d'une réponse telle que l'a observée et théorisée Pavlov, puis d'autres chercheurs, notamment Skinner.

– **État de ressource** : état interne qui s'actualise dans un comportement extérieur adapté à l'objectif recherché.

L'ancrage d'états internes se produit spontanément dans la vie de chacun. RICHARD BANDLER assimile le phénomène d'ancrage à un apprentissage immédiat ou une réponse d'adaptation à une situation. Un ancrage permet en effet de réagir immédiatement, sans réfléchir ou sans avoir recours à une réflexion pour trouver la meilleure solution face à la situation. Les états internes positifs ou négatifs peuvent être ancrés.

Une information sensorielle s'associe en effet aussi facilement à un état agréable que désagréable, et d'ailleurs, une partie des problèmes d'efficacité personnelle résulte d'ancrages négatifs.

L'ancrage se comprend comme un conditionnement, au sens donné à ce terme en psychologie, c'est-à-dire un apprentissage qui d'une part, associe un stimulus à un comportement (la réponse), et d'autre part, permet de déclencher ce comportement en activant le signal...

Dans le conditionnement classique, la réponse est associée à un stimulus issu de l'environnement. La PNL, va au-delà de ce type de conditionnement dans la notion d'ancrage car elle établit des liens entre différents aspects de l'expérience, en particulier les états internes. L'ancrage dépasse le conditionnement classique car il utilise d'autres stimuli que les seuls éléments environnementaux : images mentales, dialogue intérieur, sensations s'emploient fréquemment comme ancres. L'ancrage cherche à produire, en réponses à ces stimuli, des états internes stables s'actualisant par des comportements adaptés à la situation.

👉 EXEMPLE

Le praticien PNL utilise comme ancrage tout élément que la personne apporte : une image mentale évoquée ou construite servira à ancrer d'un état de ressource ou bien encore un point précis du corps sera employé pour rappeler une image mentale, une croyance, ou toute autre

forme de ressource. Le praticien PNL se sert également du ton de sa voix afin d'ancrer un état interne impliqué dans une intervention. Au cours des formations à la PNL, les participants apprennent à pratiquer l'auto ancrage et choisissent consciemment d'établir et de déclencher ces associations.

Dans cette perspective, la PNL considère l'ancrage comme un outil de développement personnel et de maîtrise de soi. En effet, bon nombre de difficultés sont atténuées et même parfaitement surmontées grâce à ce procédé. L'ancrage représente aussi l'une des techniques de base les plus efficaces de la PNL, il permet d'établir ou d'activer des processus mentaux et des ressources psychologiques indispensables au développement personnel. Toutes les situations, relations, expériences personnelles ou professionnelles peuvent bénéficier d'ancrages qu'il s'agisse de mobiliser des ressources ou de neutraliser des conditionnements négatifs ou des croyances dévalorisantes.

• Histoire de l'ancrage

La notion d'ancrage est apparue en PNL lorsque les fondateurs de la PNL, JOHN GRINDER et RICHARD BANDLER, ont modélisé les techniques d'hypnose de MILTON ERICKSON. Ce dernier utilisait certaines clés (mots, intonations, objet, images mentales, comportements) en tant que suggestions post hypnotiques afin d'aider la personne à modifier son état interne ou à rétablir un état d'hypnose. GRINDER et BANDLER ont ensuite utilisé systématiquement ces éléments déclencheurs, les ont renommés « ancrage », y ont ajouté d'autres déclencheurs comme des processus internes (dialogue intérieur, imagerie intérieure, signe/ signal personnel). Les fondateurs de la PNL, s'ils ont commencé à pratiquer en induisant des états d'hypnose (1975), les ont ensuite délaissés ne les jugeant pas nécessaires à la pratique de leur méthode. Les techniques de la PNL exigent en effet une grande concentration des acteurs de l'intervention, qu'ils jouent le rôle du praticien ou du sujet, dès lors, on peut admettre que les processus se déroulent dans des états modifiés de conscience comparables à ceux de l'hypnose. Dès 1976, les premières techniques d'ancrages spécifiques de la PNL étaient élaborées. (association, annulation, chaînes associatives, etc.).

ROBERT DILTS précise « La métaphore de l'ancrage décrit parfaitement le fonctionnement et l'objectif de l'ancrage : les marins jettent l'ancre d'un navire à l'endroit précis où ils veulent le stabiliser et le maintenir en évitant qu'il ne parte à la dérive. Il devient alors évident que le déclencheur ne peut plus être un simple stimulus mécanique qui « cause » une « réponse », mais une véritable référence qui stabilise un état interne particulier. Pour exploiter à fond l'analogie avec le bateau, on peut dire que l'ancrage représente le point de focalisation de la conscience sur l'océan de l'expérience ! »

À la base, le processus d'ancrage, associe simultanément deux expériences. Dans les modèles comportementaux pour le conditionnement, les associations se renforcent par la répétition. En PNL on peut aussi renforcer l'ancrage en le répétant. Par exemple, on demande à la personne de revivre mentalement un moment où elle était très créative, et on touche son épaule au moment où elle revit intensément son expérience, un ancrage est alors posé. Si on répète le processus une ou deux fois, le toucher de l'épaule va se lier plus fortement à l'expérience de la créativité pour ensuite, ramener automatiquement l'état de créativité au moment désiré.

• Le cycle d'élaboration de l'ancrage

À présent, examinons de plus près le processus d'ancrage. Le cycle d'élaboration de l'ancrage désigne le parcours effectué dans les différents contextes où l'ancrage peut avoir un sens, ou une utilité. Nous observons que l'ancrage se révèle d'autant plus puissant que son cycle d'élaboration est riche, varié et développé. Le cycle d'élaboration de l'ancrage représente aussi un procédé utile pour renforcer les apprentissages et les associations, car il examine tous les contextes où l'ancrage a un rôle à jouer.

Après avoir établi l'association initiale d'une expérience ou d'un état interne avec un déclencheur, le praticien PNL travaille à préciser les différents liens entre l'ancrage et les contextes auxquels il s'applique : si un état de ressource comme la « confiance en soi » a été ancré, les questions suivantes permettront de savoir dans quelles situations ou contextes l'ancrage va se révéler utile.

➡ **EXEMPLE**

- Comment cela s'applique-t-il à votre travail ?
- Cet ancrage peut-il vous être utile dans le cadre familial, amical ?
- Cet ancrage aura-t-il des applications dans le contexte de vos loisirs ?

Le cycle d'élaboration de l'ancrage permet d'en développer l'efficacité en élargissant les champs d'application. En effet, plus on tisse de liens entre l'ancrage et d'autres éléments : idée, concept, référence, expérience passée, autres ressources, images mentales, dialogue intérieur, et plus l'ancrage sera puissant.

Si quelqu'un a un souvenir heureux lié à une musique, chaque fois qu'il l'entend, il revit partiellement ce souvenir, c'est un ancrage très classique. Quand il utilise cet ancrage dans d'autres contextes, les effets ont tendance à se renforcer parce que le champ d'application s'est développé. De même que, le sens de l'expérience initialement ancrée avec la musique, va pouvoir se propager et s'enrichir à chaque répétition de l'ancrage.

On peut faire des ancrages avec des exemples spécifiques : des anecdotes, des plaisanteries. Chaque répétition recrée et amplifie le même sentiment que celui vécu précédemment, en l'occurrence le rire, ce qui vient renforcer l'ancrage ; il s'agit d'un effet comique connu et utilisé depuis les temps les plus anciens.

Le mot « ancrage » est lui-même un ancrage ! Et plus notre expérience d'ancrage sera étendue, plus l'ancrage de l'ancrage sera puissant !

• **Les conditions de bonne exécution de l'ancrage**

Ces conditions regroupent les différents points nécessaires pour établir un ancrage efficace. Elles concernent les caractères spécifiques du stimulus et de la réponse qu'on y associe, la relation entre le stimulus et la réponse, et le contexte où ils se situent.

a) **L'intensité et la « pureté » de la réponse**

L'intensité fait référence au degré vécu de l'état interne, ou de la réponse recherchée. ARISTOTE (*La Rhétorique*) le soulignait déjà : plus une réponse ou une réaction est intense et vivante, mieux l'on s'en souvient, et plus rapidement s'associe-t-elle à d'autres stimuli.

On notera aussi qu'il était également plus facile pour Pavlov de conditionner à saliver des chiens

affamés plutôt que repus.

Si la personne n'accède qu'à une faible partie de l'état interne ou de l'expérience qu'on souhaite ancrer, l'ancrage ne s'associera qu'à celle-ci. Toutefois, l'intensité n'est pas seulement en rapport avec le degré d'investissement émotionnel. Par exemple, si on cherche à établir comme ressource un état très fortement dissocié, la personne ressentira intensément un sentiment de détachement voire d'indifférence. Il ne faut pas confondre l'investissement émotionnel et l'intensité de la réponse.

La « pureté » de la réponse correspond au fait que l'expérience ou la réaction soit ou non perturbée par des pensées, des sentiments ou d'autres réactions non pertinentes voire conflictuelles. Il arrive qu'une personne vive intensément l'état à ancrer mais le mélange avec d'autres états ou d'autres expériences.

En fait, on obtient exactement ce que l'on ancre. Les fondateurs de la PNL disent familièrement : « garbage in, garbage out ! ». Si par exemple le fait de poser un ancrage en touchant la personne la rend méfiante, cette méfiance va s'associer à l'ancrage. Si on demande à quelqu'un de penser à quelque chose de positif mais que cette personne après s'être souvenue d'un tel moment s'interroge sur la validité de son choix, un état positif associé à un processus interne d'évaluation sera ancré.

b) Un stimulus unique

Nous effectuons en permanence des associations entre des éléments du monde qui nous entoure et nos états internes ou nos comportements. Tout élément arrivant à notre perception consciente ou non peut jouer le rôle d'un stimulus, déclencheur d'ancrage. Certains stimulus, déjà associés à de nombreux autres contextes ou expériences sont devenus si communs qu'ils s'avèrent inefficaces en tant qu'ancrages. Une poignée de main, ou une tape sur l'épaule ne sont pas des stimulus uniques contrairement à toucher la deuxième phalange du petit doigt. Les stimuli uniques produisent de meilleurs ancrages plus durables et plus fiables, et surtout plus personnels. Quand nous voulons effectuer un auto ancrage nous devons privilégier des déclencheurs connus seulement de nous-mêmes.

Il faut différencier le caractère d'unicité de celui d'intensité. Un stimulus plus intense n'est pas nécessairement un ancrage plus efficace. Des stimuli très subtils, voire inconscients (comme par exemple de subtiles odeurs ou de légères sensations) peuvent être uniques et constituer pourtant de très forts ancrages.

c) Synchronisation de la paire stimulus/réponse

La relation dans le temps entre le stimulus et la réponse est une condition-clé d'une association efficace. Selon les « lois » de base de l'association¹, lorsque deux expériences se produisent à proximité l'une de l'autre et en nombre suffisant, les deux expériences s'associent. Des études sur le conditionnement classique ont montré que cette association ne se produit qu'en amont dans le temps, c'est-à-dire lorsque le stimulus (la cloche) précède la réponse (salivation).

Il semble aussi qu'il existe un intervalle optimal dans lequel différentes associations peuvent être réalisées. Pour des réflexes rapides comme un clignement des yeux, cet intervalle est d'environ une demi-seconde ; des intervalles plus longs ou plus courts sont moins efficaces. Pour des réponses plus lentes telles que la salivation, l'intervalle est plus long, peut être environ deux secondes. Dans l'apprentissage, la synchronisation des associations verbales est beaucoup moins déterminante que dans le conditionnement classique (LE NY 1975). Les paires verbales sont apprises avec à peu près

la même facilité qu'elles soient présentées simultanément ou séparées par plusieurs secondes.

En PNL, la période d'ancrage optimale est déterminée par la relation au pic d'intensité de la réponse ou de l'état interne. En général, le stimulus doit être réalisé lorsque la réponse à ancrer atteint les deux tiers de son parcours vers le pic. Si possible, il faut maintenir l'ancrage jusqu'à ce que l'état soit stabilisé ou diminué.

De cette façon, l'association est créée entre le stimulus et la crête de la réponse. Pour y arriver, la réponse doit être « calibrée », de façon à ce que ses caractéristiques comportementales soient connues avant de réaliser l'ancrage.

Il faut donc mieux donner le stimulus d'ancrage juste avant que l'intensité de la réponse atteigne son pic.

d) Le contexte de l'expérience d'ancrage

Le contexte exerce une importante influence, souvent ignorée, sur l'ancrage. En effet, il contient de nombreux éléments qui peuvent affecter le processus. Bien qu'ils ne soient pas notre principal sujet d'attention, les éléments environnementaux peuvent devenir des ancrages. Dans ce que nous appelons « l'association contextuelle », l'environnement peut commencer à faire apparaître une réponse conditionnée à un stimulus spécifique. L'association contextuelle est la base des « ancrages localisés ».

Il est intéressant de noter à ce propos que PAVLOV a d'abord découvert « par hasard » la notion de réflexe conditionné comme étant le résultat d'un conditionnement contextuel. Pour ses recherches sur la digestion, PAVLOV devait prélever de la salive sur ses animaux de laboratoire. Il stimulait la salivation en plaçant de la viande réduite en poudre dans la bouche de l'animal ; bientôt il remarqua que le chien commençait à saliver au signe de l'expérimentateur, en s'attendant à recevoir la poudre de viande.

Dans certains cas, les stimuli contextuels viennent se combiner avec le stimulus de l'ancrage initial, de sorte que l'environnement devient alors une partie de l'ensemble de l'expérience d'ancrage. En raison de ceci, beaucoup d'ancrages sont dépendants du contexte : ils fonctionnent plus efficacement dans le contexte où ils ont été établis.

Une séance de relaxation par exemple, se déroule selon un ordre assez précis et dans un contexte particulier si bien que, après quelques répétitions, c'est l'ensemble comprenant le contexte et le processus qui sera ancré, chaque élément renvoie alors à l'ensemble. Les mots prononcés, les consignes ou suggestions données, le lieu, l'environnement sonore, font partie d'un ensemble et l'ancrage les regroupe.

Le processus d'apprentissage est fortement influencé par le contexte de l'expérience : lieu, temps, personnes impliquées, environnement, autant d'éléments qui jouent un rôle pour rappeler l'expérience d'apprentissage, la faciliter, la rendre plus stimulante ou au contraire induire un état interne de stress, d'inquiétude. Le contexte ne se contente pas d'être une partie du stimulus de l'ancrage, il agit en outre sur les filtres de perception et d'attention selon l'interprétation qui en est faite et s'actualise alors dans l'état interne.

Par exemple, si le contexte est vécu comme « sûr », « important », « étranger », « contexte d'apprentissage », « zone à explorer », etc., il sélectionne le type de stimuli qui retiendra l'attention et définira la facilité et la rapidité d'exécution de l'ancrage. Il est donc important dans cette

perspective que le rapport entre les personnes impliquées dans le processus d'ancrage et l'environnement soit compatible avec le type d'ancrage qu'on a l'intention d'établir.

EXERCICE

■ ÉTABLIR UN ANCRAGE AVEC UN STIMULUS KINESTHÉSIQUE

Deux à trois personnes, un praticien, un sujet, éventuellement un témoin

1) Le praticien demande au sujet de penser à un état positif. Il calibre les signes caractérisant cet état.

Après un court intermède, Le praticien demande au sujet de se concentrer sur cet état positif en se souvenant d'un moment précis au cours duquel il l'a pleinement éprouvé.

2) Le praticien place un ancrage kinesthésique (toucher un point très précis sur un doigt) au moment où le sujet se situe au 2/3 de sa progression vers le pic de l'expérience et maintient l'ancrage jusqu'à ce que l'intensité diminue.

3) Refaire l'exercice deux fois à quelques minutes d'intervalle afin de renforcer l'ancrage.

4) Faire un test au futur en demandant au sujet de penser à une situation dans laquelle il souhaite disposer de cet état positif. Le praticien calibre alors les signes de cette expérience.

5) Le praticien demande au sujet de penser à une situation similaire qui va se produire dans un futur proche, il active l'ancrage au moment désiré et calibre pour objectiver l'effet.

4. Les différents types d'ancrages

Au départ, nous pouvons différencier les ancrages selon le système sensoriel, visuel auditif et kinesthésique, en voici quelques exemples.

• Ancrages kinesthésiques, visuels, auditifs

– Ancrages kinesthésiques

Ce sont les plus utilisés dans le cadre didactique et en techniques de développement personnel. Généralement, on procède comme pour l'exercice précédent : installé assez près de la personne pour pouvoir toucher facilement son bras, son épaule ou sa main qu'elle place sur ses genoux, on procède à la technique. On lui demande d'évoquer une situation spécifique (état de ressource ou autre), on calibre soigneusement et au moment où la personne atteint les deux tiers du pic lorsqu'elle est en train de revivre l'expérience pour arriver à la phase la plus intense, on touche du bout de l'index (ou d'un autre doigt) un doigt, ou un endroit bien précis entre les doigts et l'épaule. Certaines interventions requièrent plusieurs ancres, il faut donc veiller à ce qu'il soit possible de les activer sans que cela oblige à une gymnastique par trop contraignante. Par exemple, quand on fait une chaîne d'ancres on les associe deux par deux, il faut donc le prévoir en les posant initialement.

Dans d'autres contextes, les ancres kinesthésiques telles que nous venons de décrire leur pratique ne peuvent être utilisées sous cette forme. Elles existent cependant sous d'autres formes, la poignée de main fait appel au toucher (on évite toutefois de s'en servir à dessein en PNL pour les raisons invoquées plus haut) mais, les ancrages olfactifs s'avèrent aussi très efficaces et très puissants.

Une odeur précise peut faire évoquer une expérience passée même ancienne, et exercer un vif attrait ou une franche répulsion qui s'exprime parfois, tant ce stimulus se charge d'éléments émotionnels.

– Les ancrages visuels

Ceux-ci fonctionnent sur le même principe que les précédents mais associent cette fois une information visuelle à un comportement, un état interne, une attitude. Dans le contexte de la formation, elles sont constituées par ce qui est à la portée du regard des participants, un geste que nous répétons peut déclencher le rire, l'attention ou une autre réaction utile ou non à l'objectif.

N'importe quelle information visuelle peut servir d'ancre, il s'agit seulement de bien se souvenir de ce qu'on a utilisé à cet effet. Lorsque nous nous servons d'un geste, nous devons répéter le même geste pour qu'il joue son rôle d'ancre. Dans les situations où l'on parle devant un groupe, on peut se servir de l'occupation de l'espace comme d'une ancre visuelle et associer certaines informations avec la droite de la pièce et d'autres avec la gauche.

– Les ancrages auditifs

Un étudiant demande au formateur de lui expliquer ce qu'est une ancre auditive, ce dernier réfléchit un instant, puis, prend un ton de voix déterminé et annonce : « Prenez une feuille de copie, et inscrivez votre nom en haut et à gauche ! ». Dès les premiers mots, l'atmosphère de la classe s'était transformée, au léger brouhaha habituel avait succédé un « oh ! » surpris et un peu choqué suivi d'un lourd silence ! Le formateur met à profit ce silence pour expliquer : « c'est un exemple d'ancrage auditif ! ».

Nous réagissons aux ancrages auditives comme aux autres, ce sont certainement les plus faciles à glisser dans la conversation, dans le discours, parfois même des ancrages auditifs se produisent involontairement. On utilise généralement soit les mots eux-mêmes, soit la qualité de la voix mais la plupart du temps, ils sont associés.

Les ancrages auditifs sont souvent choisis pour effectuer des ancrages secrets, comme on l'observe par exemple dans la pratique de MILTON ERICKSON et dont la PNL s'inspire abondamment.

Les ancrages auditifs peuvent aussi s'effectuer grâce à des sons ou de la musique.

Si on considère les ancrages dans leur ensemble on observe que certains d'entre eux s'établissent spontanément, ce sont les ancrages dits « naturels », dans le jargon de la PNL. D'autres ancrages sont « pluriels » en ce sens qu'ils contiennent plusieurs messages à des niveaux de communication différents, ce sont les ancrages dits de « métamessages ». Enfin, certains ancrages très puissants peuvent s'établir à l'insu du conscient : ce sont les ancrages secrets. Chacun de ces ancrages peut aussi avoir des caractéristiques sensorielles bien différenciées.

• Les ancrages naturels

L'efficacité et la valeur d'un ancrage dépend aussi du stimulus choisi, et les associations s'établissent de manière sélective entre les éléments. Tout être vivant doit, pour s'adapter établir des associations entre différents éléments de son environnement afin de privilégier les réponses les plus appropriées, indispensables à sa survie, ces associations forment ensuite des généralisations qui participent à l'apprentissage. On observera que de nombreuses espèces développent une sensibilité spécifique à certains stimuli, et tendent à en ignorer d'autres. Pour illustrer ce phénomène R. DILTS cite l'exemple de l'expérience suivante : « les rats auxquels on donne deux écuelles l'une contenant de l'eau normale et l'autre de l'eau ayant un goût désagréable, apprennent rapidement à les distinguer entre elles si elles sont de couleur différentes. Cela leur prend plus de temps si les deux eaux sont placées dans des écuelles de formes différentes ». La couleur représente donc un ancrage associatif plus « naturel » chez le rat que la « forme ». De façon similaire, PAVLOV a découvert que ses chiens conditionnés tendaient à saliver plus rapidement et plus aisément avec des stimuli sonores plutôt que visuels, tels que des formes ou des couleurs.

Les ancrages naturels sont probablement en rapport avec des données neurologiques. Les mots, par exemple peuvent former de puissants ancrages pour les êtres humains, mais pas pour d'autres espèces. D'autres mammifères répondent au ton de la voix plutôt qu'à des mots en particulier. C'est probablement dû au fait qu'il leur manque le dispositif neuronal capable de reconnaître les distinctions verbales avec la même finesse que les humains. Même chez les humains, certains organes des sens et parties du corps possèdent une capacité de discrimination plus importante les uns que les autres. L'avant-bras par exemple, possède moins de terminaisons nerveuses que la paume de la main. Ainsi, une personne parvient-elle à effectuer de plus fines discriminations avec ses doigts qu'avec ses bras. Il est important d'être conscient des « ancrages naturels » pour sélectionner le type de stimulus à utiliser. Il existe différents moyens qui vont aider à établir plus facilement certains types d'associations. Les gens ont des tendances naturelles vers certains types d'associations en raison de leurs aptitudes naturelles ou des représentations qu'ils ont apprises.

Les systèmes de représentation sensorielle jouent un rôle majeur pour les ancrages :

Une personne à orientation visuelle sera plus réceptive aux éléments visuels, les personnes à orientation kinesthésique feront plus facilement des associations avec des éléments tactiles ; les personnes orientées « auditif » se montreront réceptives à des sons subtils. Les odeurs sont des ancrages puissants, en partie parce que l'odorat est connecté directement aux aires associatives du cerveau.

Pour les auto ancrages, il faut privilégier le registre sensoriel prédominant, cela facilite les choses et rend l'ancrage plus durable, et plus généralement, sélectionner des stimuli appartenant à la carte de la réalité du sujet.

• Les ancrages secrets

Les plus puissants ancrages sont ceux dans lesquels le stimulus se situe en dehors de la conscience. On les appelle des « ancrages secrets ». Leur pouvoir tient au fait qu'ils traversent discrètement les filtres conscients et les interférences. Ces ancrages s'avèrent très utiles dans un processus de changement ralenti ou inhibé par des obstacles comme des croyances. Les ancrages secrets ou cachés représentent également une puissante forme d'influence.

Effectuer l'ancrage dans un système de représentation sensorielle différent de celui utilisé le plus consciemment, permet de le maintenir secret. De cette façon, par exemple, de subtils changements dans le ton de la voix inconscients, pour une personne à forte orientation visuelle, peuvent alors devenir de puissants ancrages secrets.

On citera aussi dans cette catégorie les ancrages de type « marquage analogique » réalisés par MILTON ERICKSON au cours de ses séances d'hypnose. Ces ancrages consistent à modifier une donnée du comportement non-verbal – ERICKSON, utilise surtout sa propre voix – pour l'associer à certains états internes du sujet : relaxation, concentration, curiosité, motivation, etc.

• Les ancrages et les métamessages

L'ancrage est souvent considéré et enseigné comme un processus purement mécanique, il faut toutefois se rappeler que les comportements humains relèvent de la complexité et que les rationalisations, si elles semblent pratiques, demeurent toujours réductrices. Toucher l'épaule ou le bras peut constituer un stimulus à partir duquel nous allons faire un ancrage, mais, en même temps, on peut le comprendre comme un « métamessage » à propos du contexte ou de la relation. Beaucoup de stimuli ne se contentent pas de jouer le simple rôle de déclencheurs de réactions, mais contiennent de nombreux messages symboliques. Toucher quelqu'un au niveau du cœur est un stimulus mais aussi un geste très symbolique.

Ces messages à la fois symboliques et relationnels facilitent aussi bien qu'ils gênent la mise en place de l'ancrage, selon leur compatibilité avec le type de réponse attendu.

Par exemple, si on choisit d'utiliser des ancrages kinesthésiques il est préférable les établir pour les états négatifs sur des zones situées à la périphérie du corps (genoux, avant-bras). Les ancrages kinesthésiques, pour les états positifs, seront plus efficaces si vous les placez à proximité du centre du corps.

Enfin, dans le cas de l'auto ancrage, le fait même de savoir qu'on en possède un, constitue un

ancrage. Il suffit pour certaines personnes de penser à leur ancrage pour qu’il fonctionne sans qu’il soit alors nécessaire de procéder à la technique.

Le tableau ci-dessous récapitule les différents types d’ancrages et l’utilisation la plus appropriée pour chacun d’eux

Type d’ancrage	Utilisation
Naturel	la carte du monde
Meta message	Associer plusieurs niveaux dans l’ancrage
Ancrage secrets	Influence, changement
Auto ancrage	Accès rapide aux ressources
Ancrages kinesthésiques	États de ressource, personne à dominante K
Ancrages visuels	Problème, personne à dominante V
Ancrages auditifs	Ancrage de groupe, ancrages secrets, personne orientée A

EXERCICE

■ RECONNAÎTRE SES PROPRES ANCRAGES

- 2 à 3 personnes : praticien, sujet, témoin
- Identifier ses « ancrages naturels » dans les contextes suivants : Culture « pro », « perso ».
 - Identifier les métamessages d’un ancrage social : poignée de main, contact visuel, comportement d’accueil.
- Trois étapes :
- Identifier un état interne fréquent
 - Trouver les circonstances dans lesquelles il se manifeste
 - Identifier les éléments contextuels qui le déclenchent, et le système de représentation sensorielle

EXERCICE

■ ACCÉDER À DES RESSOURCES DE L’HISTOIRE PERSONNELLE OU CELLES D’UNE AUTRE PERSONNE

- Cet exercice s’effectue en six étapes avec deux personnes, le praticien et le sujet, un témoin peut également participer.
- 1) Le sujet identifie une ressource qu’il aimerait posséder ou bien qu’il possède déjà mais qu’il voudrait développer. Il peut aussi choisir une ressource qu’il observe chez quelqu’un d’autre et dont il souhaiterait bénéficier.
 - 2) Le sujet identifie une situation contenant cette ressource. Le praticien établit un ancrage kinesthésique de la ressource.
 - 3) Le praticien vérifie son ancrage. L’ancrage étant activé, le sujet parcourt son histoire

personnelle à la recherche d'autres expériences contenant la ressource, chaque fois qu'il en rencontre une il l'indique au praticien et lui donne un nom.

Après avoir identifié de 5 à 10 expériences, le praticien aide le sujet à sélectionner celles qui vont constituer l'ensemble de référence pour la ressource, le sujet classe les expériences sélectionnées pour en trouver une qui soit vraiment représentative.

4) Le praticien conduit ensuite le sujet à revivre mentalement ces expériences en partant de la moins forte pour arriver à la plus intense. Au fur et à mesure de ce parcours, il active l'ancrage initial de façon à ce que les expériences s'associent pour l'enrichir.

Pour conclure, le praticien teste l'ancrage de la ressource en conduisant le sujet à imaginer une situation future dans laquelle il va l'utiliser.

5. Techniques complexes d'ancrage

À partir de la technique la plus classique de l'ancrage, nous pouvons associer des ancres, les dissocier, les combiner selon les nécessités de la situation. Nous présentons ici la technique devenue tout à fait classique en PNL, puis des exemples des techniques complexes.

Ces techniques sont utiles pour affaiblir les conditionnements négatifs, renforcer des ancrages de ressource, et, pour l'enchaînement d'ancres, accélérer des processus.

La technique suivante a pour but de créer un ancrage pour un état de ressource, toutes les interventions de la PNL font usage de cette technique, et pour l'apprendre il est fortement conseillé de respecter à la lettre les conditions de bonne exécution, dans cadre favorable à une excellente concentration.

• Ancrer un état de ressource

EXERCICE

■ ANCRER UN ÉTAT DE RESSOURCE

7 étapes, individuellement en suivant le protocole ou à deux personnes, un praticien et un sujet

Première étape : Choisir un état de ressource que vous souhaitez ressentir plus souvent, et sélectionnez un moment de votre vie au cours duquel vous l'avez pleinement ressenti.

Deuxième étape : Revivez pleinement cette expérience (première position de perception : associé) en vous y associant. Revoyez-la avec vos propres yeux, écoutez avec vos oreilles et ressentez toutes les sensations avec votre corps. Faites la liste des modèles comportementaux et cognitifs, évidents ou plus subtils associés à cette expérience et votre état interne.

Écoutez les sons et les mots associés à l'expérience de la ressource.

Regardez à travers votre regard personnel la scène et les détails de ce qui la compose pour en faire une expérience de ressource.

Restez en contact avec vos sensations, émotionnelles ou kinesthésiques associées. Remarquez votre posture, vos gestes, le rythme de votre respiration, etc. Souvenez-vous des goûts et des odeurs associés à l'expérience de ressource.

Quand vous avez terminé cette liste, cessez de penser à cette expérience et faites un bref intermède.

Troisième étape : Sélectionnez un unique auto ancrage situé dans la partie supérieure de votre corps, facile d'accès mais rarement touché au cours des interactions quotidiennes. Par exemple la paume des mains, les épaules, les joues sont souvent touchées par vous-mêmes ou par d'autres au cours des interactions quotidiennes, c'est pourquoi ces parties ne peuvent pas devenir des déclencheurs uniques. En revanche, le lobe de l'oreille, la dernière phalange de l'annulaire ou la peau entre l'index et le majeur fournissent des terrains qui ne sont pas « contaminés » par des contacts aléatoires, et sont donc propices pour établir des stimuli « uniques ».

Quatrième étape : Commencez à accéder à votre expérience de ressource. Au moment où vous sentez que l'état interne est sur le point d'atteindre son intensité maximale, touchez ou pincez la partie du corps que vous avez choisie pour établir votre ancrage. Ajustez la pression afin de l'accorder avec l'intensité de votre sensation.

Après avoir effectué cela pendant quelques secondes, cessez de penser à cette expérience et faites un bref intermède.

Cinquième étape : Répétez la quatrième étape plusieurs fois, chaque répétition amplifie l'expérience de la ressource en augmentant l'intensité des sous-modalités sensorielles.

Sixième étape : Essayez votre ancrage en faisant d'abord le vide dans votre esprit puis en activant votre ancrage. L'expérience associée à votre ancrage devrait surgir spontanément sans aucun effort conscient. Répétez cette étape plusieurs fois jusqu'à ce que l'accès à la ressource soit devenu spontané.

Septième étape : Pensez à une situation dans laquelle vous aimeriez disposer de la ressource. Activez votre ancrage de façon à établir un lien entre cette situation et l'ancrage. Vous pouvez le faire pour plusieurs situations.

Cet exercice devra être parfaitement maîtrisé avant d'aller plus loin. Il donne l'opportunité de prendre conscience des éléments et des distinctions spécifiques permettant d'accéder et de faire la différence entre vos systèmes de représentation sensorielle et les états internes que vous créez.

• Associer des ancrages pour les neutraliser

EXERCICE

■ ASSOCIER DES ANCRES POUR LES NEUTRALISER

Technique en 8 étapes, deux personnes, le praticien et le sujet

- 1) Le praticien demande au sujet de se souvenir d'une situation dans laquelle il se comporte d'une façon qu'il juge inadaptée.
- 2) Le praticien calibre soigneusement l'expérience à laquelle se réfère le sujet et l'ancre.
- 3) Le praticien fait sortir le sujet de l'expérience, effectue un bref intermède, et vérifie son ancrage.
- 4) Le praticien aide le sujet à identifier un état de ressource qui pourrait l'aider dans une situation semblable à celle évoquée à la première étape.
- 5) Le praticien aide le sujet à accéder à cet état de ressource, calibre et établit un ancrage puissant.
- 6) Le praticien vérifie le second ancrage.
- 7) Le praticien active alors simultanément les deux ancrages et calibre le résultat.

8) Le praticien fait sortir le sujet de cette expérience, relâche les ancrages, et fait un intermède. Ensuite, il active l'ancre 1 (situation négative) et calibre le résultat.

Cette technique permet de faire évoluer une situation négative en lui faisant perdre tout ou partie de son impact sur la personne. Pour une pleine réussite de la technique, il faut que les deux états ancrés soient parfaitement distincts, bien différenciés. L'habileté et la finesse du calibrage sont indispensables.

• Associer des ancrages pour les renforcer

EXERCICE

■ ASSOCIER DES ANCRES POUR LES RENFORCER

Cette technique s'utilise pour augmenter l'intensité et l'efficacité d'un ancrage en y ajoutant d'autres ancrages. Elle nécessite huit étapes, l'exemple ci-dessous implique deux personnes, le praticien et le sujet, un témoin peut être associé.

Première étape : le praticien demande au sujet de penser à un état de ressource qu'il possède et de laisser cet état le conduire jusqu'à une expérience positive (une recherche transdérivationnelle est mise en œuvre)

Deuxième étape : le praticien calibre cet état de ressource et donne un ancrage kinesthésique (ancre n° 1). Si le sujet possède déjà un ancrage de ressource, on passe directement à l'étape suivante.

Troisième étape : le praticien fait sortir le sujet de son expérience, lui demande de penser à autre chose en faisant un bref intermède, puis vérifie l'ancrage.

Quatrième étape : le praticien demande au sujet de penser à une autre ressource qu'il souhaite associer à la première. Par exemple, si la première ressource est « confiance en soi », le sujet peut avoir envie d'y ajouter « motivation »... Il convient de vérifier que les états de ressource choisis sont compatibles.

Cinquième étape : lorsque le sujet a trouvé la seconde ressource, il sélectionne une expérience caractéristique. Le praticien calibre puis établit un second ancrage pour cette ressource.

Sixième étape : le praticien vérifie l'ancre n° 2 comme précédemment.

Septième étape : le praticien active alors l'ancre n° 1 et dès que la réponse commence à apparaître il active l'ancre n° 2, et calibre le résultat. Les deux ancrages sont alors associées successivement et non simultanément. Donc activer la première doit déclencher la seconde. C'est ce que doit alors vérifier le praticien dans la huitième et dernière étape.

On peut ainsi associer plusieurs ancrages, créant une chaîne. C'est la technique PNL dite des **chaînes génératives**. Ces enchaînements d'ancres permettent d'accélérer le déroulement de certains processus. Si par exemple, la personne est bloquée dans un état interne très négatif, suite à un

événement douloureux, on définit plusieurs états intermédiaires entre l'état présent et un état dissocié ou distancé vis-à-vis du problème. Chaque état sera ancré, puis associé au suivant, cinq ou six étapes peuvent s'avérer nécessaires pour arriver rapidement à passer de l'état présent très négatif à un état plus supportable, puis un état où la prise de distance vis-à-vis de l'événement est effectuée.

Attention

Les techniques d'ancrages sont utilisées dans la plupart des interventions de la PNL, il est très important de les avoir pratiquées sous forme d'auto ancrage et au cours d'un travail didactique de développement personnel ou de coaching.



Questions de langage



Les aspects linguistiques de l'expérience subjective et de la communication représentent un point essentiel de la PNL. Dans ce chapitre, nous allons examiner les moyens linguistiques que la PNL propose pour recueillir l'information, notamment pour obtenir une représentation claire d'un objectif.

Le « métamodèle pour le langage », ensemble de techniques linguistiques spécifiques de la PNL a été mis au point dès les débuts de la collaboration entre GRINDER et BANDLER, il permet d'identifier et de clarifier les ambiguïtés contenues ou transmises par le langage. L'utilisation de ces mêmes ambiguïtés constitue un autre outil de la PNL : le « modèle de MILTON ERICKSON » ou encore « MILTON model » groupe des techniques de langage correspondant à l'inverse du métamodèle, elles s'appliquent essentiellement à la psychothérapie et au développement personnel et permettent de parler « clair » ou de parler « flou » selon les nécessités de la situation.

Plan du chapitre

1. Écoute et climat de confiance : savoir s'informer

- Les hypothèses de la PNL

2. Le métamodèle pour le langage

- Les universels de modelage de l'expérience
- Les omissions
- Les généralisations
- Les distorsions
- Les 5 points-clés du langage

3. Explorer les objectifs

- Conditions de bonne formulation
- Les conditions de faisabilité
- Les conditions de responsabilité
- Les conditions d'écologie

1. Écoute et climat de confiance : savoir s'informer

Le climat de confiance et la qualité d'écoute sont étroitement liés, le « rapport » tel que la PNL le définit se fonde sur cette attention particulière accordée à l'interlocuteur. La précision de l'information résulte de la qualité de l'écoute qui dirige l'attention du praticien vers l'exploration des éléments les plus importants dans l'expérience du sujet. La PNL s'inspire des attitudes efficaces en psychothérapie (voir chapitre I) et propose différentes techniques liées à l'utilisation du langage. Les professionnels de la relation d'aide, par leur formation et leur pratique sont généralement d'excellents observateurs des données visuelles, auditives et kinesthésiques du comportement. Le médecin, lors de l'examen clinique, met en œuvre ses compétences d'observation, sa qualité d'écoute du patient complète son information, lui permet d'effectuer une synthèse et d'établir son diagnostic. Dans le domaine de la qualité d'écoute, les techniques de la PNL facilitent la tâche du praticien, elles ont pour but de mettre en évidence les informations qui vont donner accès à l'expérience subjective de l'interlocuteur.

☛ EXEMPLE

Si vous dites :

- Vous ne vous sentez pas fatigué le matin, par hasard ? Votre interlocuteur, surtout s'il a tendance à se mettre en accord, répondra probablement :
- C'est vrai, je me sens fatigué le matin, et dans la journée aussi ! Sa réponse eut été probablement légèrement différente si vous lui aviez demandé :
- Comment vous sentez-vous en vous réveillant le matin ?

Notre expérience nous conduit parfois à anticiper ou à suggérer les réponses surtout lorsque l'histoire de notre interlocuteur s'inscrit dans un tableau clinique ou psychologique significatif ou caractéristique de l'intuition du thérapeute !

Cependant, dans une situation moins bien définie, l'attitude la plus efficace consiste à construire les questions pour obtenir une information qui reflète fidèlement l'expérience de l'interlocuteur et non les extrapolations du praticien.

La première chose à faire, c'est d'établir un contact positif grâce à la synchronie interactionnelle. La mise en phase des signes non verbaux facilite la qualité de l'écoute et contribue à instaurer le climat de confiance. Cependant, il convient de rester vigilant, notamment dans les situations de relation d'aide. En effet, les sujets qui s'engagent dans un parcours de développement personnel, de coaching, voire de thérapie se trouvent dans une situation psychologique caractérisée par la recherche de nouveaux équilibres et, de ce fait, présentent divers décalages entre les messages transmis par leurs différents moyens d'expression : les incongruences sont très présentes. La synchronie interactionnelle peut alors contribuer à installer un climat de malaise dans la situation relationnelle si le sujet vient à « conduire » l'interaction, c'est-à-dire à prendre l'initiative non verbale. Le praticien PNL averti saura faire face à cette situation, notamment en suscitant chez son interlocuteur des états de ressources (voir chapitre IV) pouvant l'aider à construire de meilleures perspectives dans sa carte de la réalité.

Pour toute recherche d'information, le praticien PNL pourra s'inspirer de l'approche de CARL ROGERS¹ au moins pour accéder à l'état interne lui permettant d'écouter sans juger et d'accueillir

l'expérience de son interlocuteur dans un esprit de tolérance et d'ouverture. L'un des présupposés de la PNL affirme que tout comportement s'oriente vers l'adaptation, cela implique que tous les comportements puissent avoir un sens à condition de savoir les situer dans tous leurs aspects contextuels. Le présupposé d'intention positive en découle.

La qualité d'écoute exige donc une qualité de présence à l'autre dans la relation : attention, précision, état d'esprit, disponibilité et compétence sont autant de conditions nécessaires à une pratique intelligente et efficace de la PNL.

• Les hypothèses de la PNL

Les travaux d'ALFRED KORZYBSKY (déjà cité pour ses recherches sur la perception et sa théorie dite de la « Sémantique Générale ») et ceux de NOAM CHOMSKY² (théorie de la grammaire générative) ont été repris par JOHN GRINDER et RICHARD BANDLER pour mettre au point le métamodèle pour le langage.

Traditionnellement dans la culture occidentale, on attache une plus grande importance aux mots eux-mêmes qu'à la manière dont ils sont dits, c'est oublier que chaque parole contient en elle celui qui la prononce, celui auquel elle s'adresse et pourquoi elle est dite.

En PNL, on considère le langage comme un moyen d'expression majeur de la personne, pour communiquer avec elle-même sous forme de dialogue intérieur, et, avec les autres dans ses relations. On observe attentivement ce que disent les gens selon les deux directions suivantes :

- Précision ou imprécision des paroles
- Reflet des représentations.

Pour ce qui concerne le premier thème, la PNL postule à l'instar de NOAM CHOMSKY qu'il existe deux niveaux de langage : un premier appelé structure profonde du langage qui contient les représentations linguistiques complètes de l'expérience, et un second niveau appelé structure superficielle du langage constitué des mots utilisés pour communiquer. Entre les structures profonde et superficielle interviennent des filtres permettant de sélectionner les mots qui servent à communiquer dans la relation.

La structure profonde du langage contient toutes les données linguistiques de l'expérience et ces mêmes données existent aussi sous forme d'images sensorielles. Dans l'exemple de la psychothérapie, le thérapeute aide la personne à rétablir un lien entre ce qu'elle dit, ce qu'elle ressent et les images sensorielles auxquelles elle se réfère ; une meilleure harmonie entre l'expérience et les mots pour la dire peut alors se mettre en œuvre.

Ce thème d'étude a donné naissance à ce que la PNL appelle le métamodèle pour le langage que nous présentons en détail dans ce chapitre, pour sa remarquable efficacité dans la recherche d'informations précises.

Le second thème d'observation du langage, c'est sa dimension de représentation, il se divise en deux parties, l'une ayant trait à l'exploration des objectifs nécessite d'identifier les représentations mentales et sensorielles qui y sont liées. Pour explorer l'objectif d'un interlocuteur, il s'agit d'en révéler les représentations sensorielles : comment notre interlocuteur voit-il son objectif ? La PNL propose un modèle d'exploration qui est une sorte de test de faisabilité objective et psychologique

des buts énoncés.

La seconde partie de l'étude du langage en tant que reflet des représentations est liée à l'observation des critères dans leurs manifestations au niveau des comportements

et de la motivation. Par exemple, dans une stratégie de prise de décision, certains critères facilitent ou au contraire bloquent la fluidité du processus et se manifestent dans l'expression linguistique de la personne.

2. Le métamodèle pour le langage

La version explicite et détaillée du métamodèle présentée ici s'inspire d'une part des travaux des fondateurs (« *The structure of Magic* »), des recherches de MICHAEL HALL issues en droite ligne de la Sémantique Générale d'ALFRED KORZYNSKY, et qui se lient à la PNL dans son évolution vers la Neuro Sémantique. Dans nos précédents travaux¹, nous en avons repris les grandes lignes.

La PNL, s'inspire également des apports de NOAM CHOMSKY et de ceux d'ALFRED KORZYBSKY qui travaille à partir de l'hypothèse suivante : il existe deux niveaux de langage, structure profonde et structure superficielle. Des filtres qui agissent entre ces niveaux permettent de façonner la carte du réel et de sélectionner les mots utilisés dans la communication.

Il existe trois filtres, appelés « universels de modelage de l'expérience » :

- L'omission
- La généralisation
- La distorsion.

L'hypothèse de la PNL admet que certaines informations importantes peuvent, du fait de l'action de ces filtres demeurer non dites, créant ainsi des zones d'ombre. Celles-ci sont observables à l'aide de certains mots jouant un rôle d'indices, le travail du praticien PNL consiste à les élucider par des questions appropriées.

Ces filtres ne sont pas mis en œuvre par une volonté consciente et délibérée mais s'acquièrent en même temps que le langage et interviennent comme les règles de la grammaire que nous appliquons « inconsciemment », sans les avoir étudiées.

Selon cette hypothèse, nous vivons des expériences, celles-ci sont codées dans notre mémoire sous forme d'images sensorielles (visuelles, auditives, kinesthésiques) et de mots. Lorsque nous utilisons les mots pour communiquer avec les autres ou avec nous-mêmes, nous les sélectionnons par l'intermédiaire des filtres que constituent l'omission, la généralisation et la distorsion. Ce mécanisme de sélection n'est pas mis en œuvre de façon complètement délibérée, il possède le même degré d'inconscience que les habitudes d'ordre culturel, c'est pourquoi il est possible d'amener très rapidement la personne à en prendre conscience par l'intermédiaire de questions.

Nous allons étudier successivement les trois filtres, qui, dans le jargon PNL portent le nom d'universels de modelage de l'expérience. Ces filtres manifestent leur action tant dans les processus de développement de la personne (l'apprentissage, la créativité, ou la mémorisation), que dans des processus de blocage. De nombreuses difficultés psychologiques s'organisent en fonction des universels de modelage de l'expérience qui construisent des barrières limitant les frontières existentielles de la personne : les croyances.

• Du vécu à sa représentation : les universels de modelage de l'expérience

Comprendre l'idée

Cette expression quelque peu mystérieuse désigne en PNL les processus qui contribuent à façonner nos cartes de la réalité ou représentations du monde. Nous avons déjà évoqué à plusieurs reprises les

différences individuelles entre ces cartes de la réalité. Notre représentation du monde s'édifie en fonction des registres sensoriels prédominants, des contextes culturels et de notre histoire personnelle. Même si on présuppose que la réalité est la même pour tous, nous ne sommes pas tous égaux sur le plan de sa perception et encore moins de ses représentations. Il reste tout à fait impossible de percevoir la réalité exactement de la même façon qu'une autre personne, surtout lorsque des différences allant du physique au culturel séparent les gens. Différents avis partagent la communauté scientifique et interpellent notre réflexion car, l'idée même de « réalité » renvoie à des questions d'ordre philosophique. Ceci n'échappe pas notamment à FRANCISCO VARELA, chercheur en neurobiologie et sciences cognitives qui s'intéresse aux approches philosophiques de la conscience et de la connaissance.

Notre perception de l'environnement évolue aussi avec le temps, et les nécessités particulières de notre parcours personnel. En d'autres termes, nous trouvons dans l'environnement ce que nous cherchons consciemment et inconsciemment. Ces informations à leur tour complètent notre carte du réel.

Les contraintes d'ordre culturel jouent aussi un rôle déterminant dans notre représentation du monde, elles s'illustrent dans nos comportements, nos choix, nos décisions, nos croyances et se manifestent dans notre langage. Il y a une étroite liaison entre perception, représentation sensorielle et langage : l'anthropologue

EDWARD T. HALL souvent cité par les fondateurs de la PNL, fait remarquer que certains peuples disposent seulement de trois mots pour identifier les couleurs, tandis que d'autres en emploient une quarantaine seulement pour décrire leur perception de la neige !

Reconnaître qu'il existe des différences entre les modèles de la réalité est une étape fondamentale ; ensuite il convient d'examiner les processus qui conduisent à ces différences pour comprendre leur rôle dans le codage des expériences. En PNL, on considère la personne comme un véritable univers dont les lois, les territoires, les frontières, et la culture sont codées dans une carte de la réalité. Si nous voulons communiquer avec efficacité, nous devons nous adapter à cet univers, par la pensée et le comportement. Ce qu'il y a de commun entre les univers, ce sont, semble-t-il les outils ayant servi à en coder les modèles du monde, et notamment ces fameux « *universels de modelage de l'expérience* » que nous allons présenter ici. L'observation attentive du langage sera le moyen d'accès à ces processus, l'utilisation du langage fournira des moyens d'action.

Le linguiste NOAM CHOMSKY fournit les idées de base : il postule l'existence d'une « grammaire universelle » correspondant à une organisation innée du cerveau pouvant expliquer l'aptitude de chaque être humain au langage¹. Il complète son hypothèse en évoquant l'existence de plusieurs niveaux de codage, les structures « profonde » et « superficielle » du langage.

RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER, exploitent les idées de Chomsky et appliquent à la construction des représentations du monde les métaphores de la « grammaire universelle » : une organisation à plusieurs niveaux entre l'expérience et son codage. Autrement dit, chacun construit sa carte de la réalité en codant son expérience, d'une part sous la forme de représentations sensorielles, d'autre part sous une forme linguistique à deux niveaux (profond et superficiel). Ce codage nécessite une sélection, seuls certains éléments sont retenus, les autres demeurent dans des zones d'ombre.

Imaginez que vous êtes allé vous promener sur la plage, tous vos sens ont perçu des informations nombreuses et variées, ces informations ont été, d'une part, rangées dans votre mémoire sous forme de souvenirs visuels, auditifs ou kinesthésiques, d'autre part, codées par des mots pour former une sorte de base de données linguistiques. Quand vous évoquez cette expérience, vous allez chercher dans votre mémoire ces représentations sensorielles, si vous y réfléchissez ou en parlez avec quelqu'un, vous sélectionnez parmi les mots de votre base de données linguistiques ceux qui traduisent les représentations sensorielles de l'expérience, et qui conviennent au message que vous voulez transmettre. Il y a trois niveaux différents : les représentations sensorielles, les mots qui les traduisent, et ceux qui sont sélectionnés pour transmettre les messages utiles selon la situation de communication.

L'*omission*, la *généralisation* et la *distorsion* agissent en tant qu'outils de sélection et révèlent comment la carte de la réalité s'est construite, comme toute sélection élimine certains éléments, l'action de ces outils laisse des zones d'ombre que la PNL se propose d'explorer.

La PNL s'intéresse de près à ces processus car ils permettent, chacun à sa manière, d'escamoter des éléments de la représentation du monde. On peut comprendre l'*omission*, la *généralisation* et la *distorsion* comme des filtres agissant entre le réel et sa représentation. Ainsi, dans une démarche de développement personnel, doit-on partir à la découverte de ces zones d'ombre. Enfin, avant d'aller plus loin, il reste à expliquer que nous ne sommes pas conscients d'appliquer ces filtres, tout comme nous parlons notre langue sans être conscients d'utiliser des règles de grammaire.

Les universels de modelage jouent un rôle constructif car leur action de filtre élimine des éléments superflus de la carte de la réalité et la rend plus performante ce qui facilite les choix et les comportements. L'action de ces filtres pose des problèmes si, et seulement si, ils ont construit des limites trop étroites à la représentation du monde, restreignant les possibilités de choix. Quand on ressent une difficulté, elle se présente comme un comportement non désiré assorti d'un manque de choix : on agit de la sorte parce que l'on n'a pas d'autre choix à cet instant. La PNL, en explorant les zones d'ombre laissées par les universels de modelage de l'expérience, donne de nouvelles frontières à la carte de la réalité, restaurant alors les possibilités de choix. Dans le cadre du développement personnel, toutes les interventions de la PNL ont pour but d'enrichir la carte de la réalité afin qu'elle offre une plus large liberté d'action.

L'omission est un processus qui permet d'ignorer des éléments pour aller directement à l'essentiel. Dans une situation de communication, cela permet de gagner du temps, au détriment de la précision, il faut présupposer que les éléments omis sont connus de tous les acteurs, ce qui n'est jamais certain. Si vous expliquez quelque chose à quelqu'un, vous partez généralement d'un point de départ en omettant ce qu'il est censé connaître. L'*omission* survient lorsqu'un élément ou une partie de la carte de la réalité se trouvent carrément passés sous silence, c'est le processus de sélection par excellence. L'*omission* conduit à ignorer certains aspects de la perception ou de l'expérience au détriment d'autres jugés plus valides ou moins dangereux pour notre possibilité d'appréhender le monde extérieur ; grâce à l'*omission*, nous réduisons notre carte de la réalité aux proportions que nous nous sentons en mesure d'accepter et de gérer.

L'*omission* cependant joue un rôle positif dans beaucoup d'activités, pour se concentrer sur la tâche à accomplir, pour élaguer les éléments superflus d'une explication ou d'une démonstration, aussi bien que pour mettre en valeur les aspects importants d'un fait ou d'une expérience.

La généralisation est un processus qui conduit un élément ou une partie du modèle de la personne à prendre la place d'une catégorie entière dans laquelle cet élément ne devient plus qu'un exemple. C'est probablement le filtre le plus connu, ses effets peuvent être aussi bien merveilleux que désastreux ! Grâce à la généralisation, il est possible d'étendre l'expérience acquise en une seule fois à d'autres expériences identifiées comme similaires sur la base de quelques éléments. La généralisation facilite les apprentissages, une seule expérience suffit dans bien des cas à ancrer solidement une connaissance, mais, lorsque ce mécanisme s'applique à des situations qui exigent plus de nuances, des problèmes surgissent. Si quelqu'un dit : « tous les chiens sont dangereux ! », nous comprenons facilement qu'il n'a pas pu vérifier son affirmation, par contre, il a peut-être vécu une expérience désagréable avec un chien, ce qui l'amène ensuite à faire de ce cas particulier une règle générale. Certaines généralisations, vont contribuer à limiter la carte du monde en créant des frontières inutiles. La généralisation est également à la base de toutes les croyances qui génèrent des comportements d'exclusion, de peur de l'autre, d'intolérance. Dans les démarches de développement personnel, une attention toute particulière est portée aux généralisations, en effet, leur exploration permet de retrouver la trace d'expériences ayant servi de références majeures dans le système de croyances.

La distorsion est un processus de substitution : on modifie les données dont on dispose pour les réorganiser autrement. C'est de cette façon qu'on peut imaginer le résultat d'une tâche en cours, créer des œuvres d'art, et fabriquer de gros problèmes personnels et relationnels. Beaucoup de gens se compliquent la vie en imaginant des enchaînements de faits à partir de quelques éléments. Dans son livre « *Faites vous-mêmes votre malheur* », le psychiatre PAUL WATZLAWICK décrit le processus avec une redoutable précision, pour démontrer comment nous construisons notre réalité en créant de toutes pièces des liens entre des faits.

La carte de la réalité peut subir de graves limitations par l'action de la distorsion, en effet, comme ce phénomène est créateur de sens, il est difficile de l'explorer sans remettre en cause les croyances et valeurs associées ou dérivées des distorsions.

Les trois universels de modelage de l'expérience présentent, nous venons de le voir des avantages et des inconvénients, ils tracent les limites de notre carte de la réalité, et déterminent les choix disponibles, nos capacités d'adaptation dépendent donc directement de leur action. La PNL, en explorant ces phénomènes nous propose d'accéder à une représentation du monde totalement personnalisée qui offre à la fois des références stables et une large palette de choix.

Les trois universels sont étroitement intriqués et, il peut sembler un peu compliqué de discerner exactement de quelle catégorie relève le blocage qu'ils révèlent. Si quelqu'un affirme : « personne ne peut me comprendre » cela laisse supposer qu'il s'estime rejeté, incompris, peut-être a-t-il vécu quelques exemples d'une telle expérience pour arriver à cette affirmation. Si cette expérience est généralisée, il finit par omettre de recevoir consciemment les signes qui pourraient lui prouver que les autres le comprennent, puis à anticiper les sentiments négatifs que les inconnus sont supposés avoir à son égard puisque « personne ne peut le comprendre ». Ainsi, cette banale affirmation montre qu'une expérience a été généralisée et a produit des omissions et des distorsions.

À partir de cette généralisation, des comportements d'évitement, de prévision, de protection se mettent en place dans les situations de communication, et, en toute logique la personne récolte de l'incompréhension de la part des autres ce qui, à nouveau, renforce sa croyance !

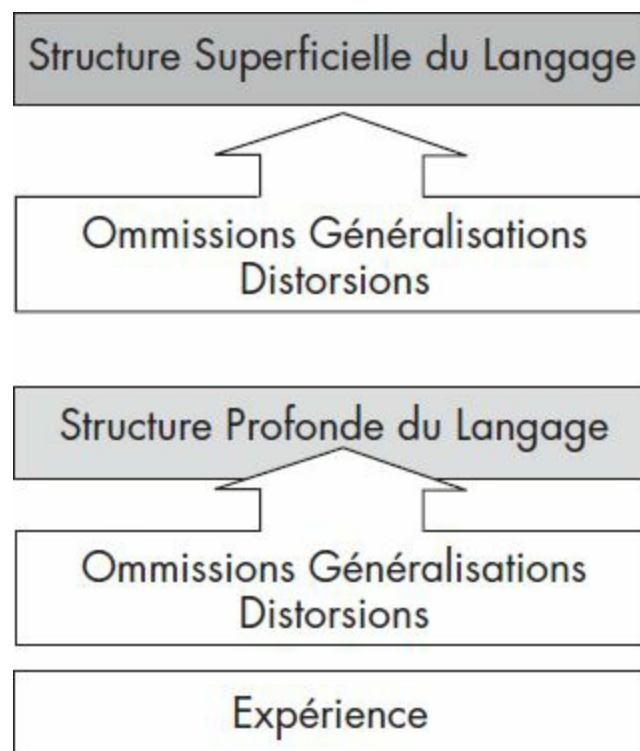
Une situation peut apparaître de prime abord complètement bloquée par l'action des universels de modelage que sont l'omission, la généralisation et la distorsion. Le résultat du comportement apporte de nouvelles preuves pour le justifier, mais, au départ, la carte de la réalité a été faussée. En premier lieu, il s'agit d'identifier les frontières de cette carte, c'est-à-dire les croyances qui la limitent, puis de travailler à les rendre plus opérantes pour restaurer les possibilités de choix et débloquer la situation.

Le **méta-modèle** est l'outil qui permet d'explorer les zones d'ombres dont les omissions, généralisations et distorsions indiquent la présence. Ce terme signifie qu'il s'agit d'un dispositif placé en témoin (méta) du modèle observé : le langage. Le méta-modèle comprend donc les outils de questionnement destinés à clarifier les ambiguïtés du langage.

Dans leur ouvrage commun « *The structure of Magic* », RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER, les fondateurs de la PNL, présentent le méta-modèle pour le langage, sous la forme d'un vaste ensemble de questions mettant en évidence les frontières de la carte de la réalité élaborées par l'action des universels de modelage de l'expérience. Le méta-modèle est un outil puissant qu'il convient de manipuler avec précaution, en effet, ses questions ciblent les zones d'ombre et font surgir des informations parfois dérangeantes. Nous préconisons fortement de les employer d'abord sur soi-même, dans l'exploration du dialogue intérieur avant d'en faire usage en situation de communication.

L'usage du méta-modèle requiert une observation attentive du langage. En effet, les indices d'omissions, de généralisations et de distorsions abondent, mais, nous n'avons pas l'habitude de les relever. Ces techniques modifient notre perception de la communication et nous rendent plus précis quand nous nous exprimons ; bien que leur apprentissage exige un peu de temps et de méthode, les bénéfices sont importants et immédiats.

La PNL, se fondant sur les travaux des linguistes NOAM CHOMSKY (grammaire générative) et ALFRED KORZYBSKY (sémantique générale) définit deux niveaux linguistiques : (voir schéma)



La structure superficielle du langage comprend les paroles utilisées pour communiquer avec les autres et celles du dialogue intérieur. Certains auteurs emploient aussi l'expression « structure superficielle » pour désigner les paroles elles-mêmes.

La structure profonde du langage est la version linguistique complète de l'expérience, elle traduit par des mots les représentations sensorielles qui la codent.

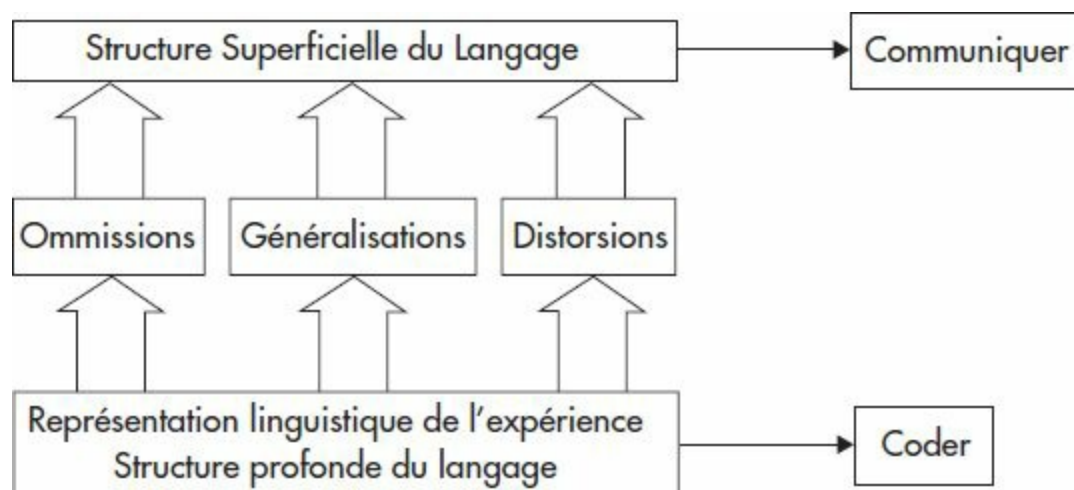
EXEMPLE

Prenons l'affirmation « Martine a acheté une voiture », il s'agit d'une structure superficielle, la structure profonde correspondante contient toutes les informations relatives à l'expérience : la date, le lieu, le contexte, l'objet, le prix, etc.

La structure superficielle est comme la partie émergée d'un iceberg, la structure profonde occupe une place beaucoup plus importante, elle joue le rôle d'une réserve d'informations. Dans les processus de développement personnel, nous cherchons à rendre plus fluide la circulation de l'information, et à restaurer la liberté de choisir comment exprimer son expérience en fonction du contexte.

Pour bien comprendre la différence entre structure profonde et structure superficielle, nous suggérons de prendre pour point de départ une phrase simple décrivant un fait vécu, puis de s'exercer à chercher les informations de la structure profonde qui décrivent toute l'expérience.

La structure profonde comprend les éléments linguistiques qui traduisent l'expérience, mais, tous n'y figurent pas car les universels de modelage ont agi une première fois entre l'expérience et cette structure profonde du langage, et une seconde fois entre cette dernière et la structure superficielle.



En développement personnel, comme en psychothérapie, et parfois en coaching le travail consiste à explorer les frontières de la carte de la réalité pour traquer les blocages et libérer les possibilités de choix. Dans ce dessein, la première étape sert à reconnaître les obstacles par un travail à la fois sur la structure superficielle et la structure profonde du langage puis, dans un second temps à reconstruire une carte de la réalité opérationnelle à partir du résultat de ce travail.

Dans d'autres situations de communication, le travail n'ira pas aussi loin, mais le principe reste le même : découvrir et explorer les zones d'ombre de la carte de la réalité à laquelle se réfèrent les acteurs impliqués. Comme les omissions, les généralisations, les distorsions sont omniprésentes dans nos paroles et celles de nos interlocuteurs, la difficulté sera de sélectionner les cibles à examiner.

Dans cette perspective, nous mettons en œuvre les techniques d'observation du comportement non verbal étudiées aux chapitres précédents et celles du méta-modèle.

• Les omissions

Nous avons présenté l'omission en tant qu'universel de modelage de l'expérience agissant sur la sélection des informations. Une omission permet d'ignorer certains éléments, tandis que d'autres sont mis en évidence. Il y a omission lorsque des informations de la structure profonde y demeurent bloquées, ce que la structure superficielle traduit par certains indices que la PNL utilise pour les retrouver. Les omissions plus que fréquentes, omniprésentes et indispensables, donnent la mesure de la richesse du contexte. Si nous ne faisons pas d'omissions, chaque fois que nous entrons en relation avec un interlocuteur, nous devrions tenter d'évoquer à la fois tout ce qui nous concerne et qui explique qu'on soit en relation avec lui et l'état de cette relation. Si nous ne faisons pas d'omission, nous aurions beaucoup de mal à enseigner ou à transmettre : à chaque tentative, il faudrait reprendre toutes les explications. L'omission permet donc de présupposer qu'il existe un acquis de connaissances, de compétence, ou d'information. On tient certaines données pour acquises, et on s'abstient d'y revenir. Il arrive cependant qu'on commette des erreurs d'appréciation de cet état des lieux, elles viennent fausser nos prévisions et entraînent un manque de précision qui laisse libre cours aux interprétations les plus variées et les plus inattendues.

☛ EXEMPLE

Si vous dites à l'un de vos enfants « Trouve une solution à tes problèmes de rangement » et que celui-ci transporte ses affaires dans votre bureau, vous ne pourrez pas contester qu'il a trouvé une solution à ses problèmes de rangement... L'expression « trouver une solution » contient de nombreuses omissions, notamment à propos des moyens à mettre en œuvre. Un médecin qui dit à son patient « Votre examen est normal », n'entre généralement pas dans les détails et pratique en cela une omission.

Dans notre observation du langage, nous relevons les omissions, et nous explorons celles qui nous paraissent importantes dans le contexte de la relation, laissant les autres de côté. Il est évident que plus notre carte du réel ressemble à celle de notre interlocuteur et moins nous aurons besoin d'explorer les omissions. Cependant, cette investigation peut porter en premier lieu sur notre propre langage, tant dans ce que nous disons aux autres qu'au niveau de notre dialogue intérieur ; elle nous fait prendre conscience de notre carte du réel et des limites de celle-ci. On rencontre des omissions dans chaque phrase prononcée, mais elles sont de diverses natures.

a) Les omissions simples, liées au verbe

Seuls, les verbes qui appartiennent à un jargon technique et dont le sens se limite à une action précise sont assez spécifiques pour ne pas produire d'omission. Autrement dit, tous les autres verbes impliquent des **omissions** sauf s'ils sont précisés par des informations complémentaires.

☛ EXEMPLE

Si quelqu'un dit : « cette nouvelle m'a surpris », essayons d'imaginer cela en construisant une image mentale. Dans cet exemple, on place la personne qui se dit surprise, mais tout ce qui s'y ajoute provient de l'imagination, si l'on s'en tient aux faits énoncés, la personne n'a dit ni

comment, ni quand, elle a été surprise, et elle n'a pas parlé du contenu de cette nouvelle.

Que faire pour obtenir l'information ? La tentation est grande de demander : « pourquoi cette nouvelle vous a-t-elle surpris ? », Alors, posons cette question et tentons de construire une image mentale précise avec une réponse telle que : « Cette nouvelle m'a surpris car elle était vraiment inattendue ! »

Nous venons d'obtenir une deuxième omission liée cette fois au verbe de la seconde proposition !

Pourtant, la bonne réponse est toute proche, essayons à présent la question que préconise la PNL : « Comment, précisément, cette nouvelle vous a-t-elle surpris ? » Nous constatons que l'information obtenue cette fois est différente, sans doute de meilleure qualité parce qu'elle révèle le processus de la surprise.

Question-type

Les omissions liées aux verbes masquent une partie du processus, la question « Comment précisément ? » oblige à examiner le cheminement de l'action.

EXEMPLES

Voici quelques exemples d'omissions liées aux verbes, une question est proposée, mais ce n'est qu'une suggestion, vous pouvez en trouver d'autres.

- Les routes sont dangereuses ... – Pour qui en particulier ?
- Les araignées me font peur !... Comment précisément vous font-elles peur ?
- Je vais préparer ce projet... – Comment précisément allez vous le préparer ?
- Je ne comprends pas ce qu'il veut... Comment savez-vous que vous ne comprenez pas ?
- Martine m'a fait de la peine... – Comment précisément vous a-t-elle fait de la peine ?

b) Les omissions simples par comparaison

Pour comparer, nous avons besoin d'au moins deux éléments, or, dans le langage de la conversation, il en manque souvent un ! L'omission est évidente, elle présuppose que l'interlocuteur connaît la référence de la comparaison, or, ce n'est pas toujours le cas, et cela justifie de demander des précisions. Il en va de même avec les superlatifs qui mettent en évidence un élément sans pour autant indiquer l'ensemble auquel il se réfère. Dans une phrase telle que : « Ce serait mieux pour vous d'habiter à la campagne ! » nous sommes tentés de présupposer que la personne fait une comparaison entre campagne et ville, mais, ce n'est pas précisé. Pour l'affirmation : « Jeanne est la plus gentille ! » nous ignorons tout de l'ensemble auquel se réfère le locuteur... De même que : « Ce sera pire, si vous faites ce choix ! ».

On relève dans les messages publicitaires un usage immodéré des omissions par comparaison tels que : « chez Untel, c'est moins cher », ou encore : « X lave plus blanc », etc.. Le consommateur doit compléter les comparaisons pour donner un sens aux messages, ce qui l'implique dans le processus et l'incite à préférer le produit vanté.

Question-type

Des questions telles que « comparé à quoi, » ou « par rapport à quoi ? » permettent de retrouver les éléments manquants de la comparaison.

EXEMPLES

- J’ai payé ces livres moins cher !... – Moins cher comparé à quoi ?
- Cet ordinateur est mieux pour vous !... – Mieux que quoi ?
- Tout cela c’est pareil ! Par rapport à quoi ?
- Je rencontre les personnages les plus célèbres !... – Les plus célèbres comparés à quoi ?
- Il vaut mieux rester dans l’ignorance !... Par rapport à quoi ?
- C’est la pire décision qu’il ait jamais prise ! La pire comparée à quoi ?

Nous sommes tellement habitués à entendre ces omissions si fréquentes et si banales que nous ne les relevons pas en première écoute, de plus, nous avons tendance à accepter tels quels les messages comme si nous étions d’accord. Pourtant, il est parfois essentiel de contester les messages trop ambigus en posant des questions, en effet, accepter les messages d’emblée, c’est un peu comme de donner à nos interlocuteurs la permission de penser à notre place...

Passant inaperçues, les omissions complexes que nous allons présenter maintenant sont beaucoup plus insidieuses que les précédentes. Elles sont révélées par ce qu’on nomme en linguistique les opérateurs modaux de nécessité et de possibilité et qui correspondent dans le langage courant aux verbes « falloir », « devoir », « vouloir », « pouvoir » et leurs expressions dérivées, comme « il faut », ou encore « c’est nécessaire », « avoir à » « être obligé », « être contraint », etc. Les opérateurs modaux de possibilité quant à eux désignent des expressions telles que « c’est impossible », « je ne peux pas », « on n’est pas capable de », etc.

c) Omissions complexes liées aux opérateurs modaux de possibilité

Ces expressions introduisent une affirmation indiquant une limite ou une impossibilité, mais ne donnent aucune information quant à la façon dont fonctionne cette limite.

EXEMPLE

Une phrase telle que : « Je ne peux pas discuter avec mes voisins » indique clairement une impossibilité, mais ne donne aucune indication qui puisse éclairer la situation. On peut poser la question « Pourquoi ? », et récolter des justifications, des bonnes raisons mais rien de vraiment utile pour comprendre le processus en cours.

Une réponse telle que : « Je ne peux pas discuter avec mes voisins parce qu’ils sont trop méfiants » est assez typique, elle énonce une bonne raison, et, en général les choses s’arrêtent là, sauf si, dans le cadre de la situation de communication, il est nécessaire d’aller plus loin. La PNL préconise alors de contester l’affirmation en demandant : « Comment savez-vous qu’ils sont méfiants ? ».

Cette question permet de recueillir des informations pertinentes à propos du processus ayant conduit à étiqueter les voisins comme étant « méfiants », on peut donc s’attendre à recueillir une description des faits observés et de leur évaluation. Une fois encore, la question de la PNL oriente le dialogue vers la recherche d’un processus et non vers l’énonciation de

justifications.

Une autre possibilité, plus simple, supprime une étape et cherche directement à identifier l'élément omis dans la phrase : « je ne peux pas discuter avec mes voisins ! »

Lorsqu'une action est impossible c'est qu'un obstacle s'interpose, quelque chose bloque, gêne ou empêche d'agir, or, l'omission masque précisément cet élément. Ainsi, pour accéder à la description de l'obstacle, nous pouvons demander :

Question-type

Qu'est-ce qui vous empêche de le faire ?

Même si la personne garde sa réponse pour elle, la question l'a orientée vers le processus de son comportement et vers les limites de sa carte de la réalité.

d) Les omissions complexes liées aux opérateurs modaux de nécessité

Les opérateurs modaux de nécessité agissent d'une manière légèrement différente.

EXEMPLE

Si nous examinons la phrase : « Il ne faut pas prendre d'autostoppeurs », nous avons le choix d'accepter cette affirmation comme valide dans notre représentation personnelle de la réalité, ou encore, de la contester si nous ne sommes pas d'accord. Pour faire préciser cette affirmation, nous pouvons une fois encore céder à la tentation de la question : « pourquoi ne faut-il pas prendre d'auto-stoppeurs ? », et probablement recueillir une réponse comme : « parce que cela peut être dangereux ! »

Bravo, non contents d'avoir une omission avec l'opérateur modal de nécessité, nous en avons maintenant une seconde, liée au verbe ! Tout est à recommencer, chercher comment et pour qui le fait de prendre des auto-stoppeurs peut être dangereux, bien que cela demande du temps, que les informations ne soient pas toujours utiles, ce n'est pas forcément une fausse manœuvre que de céder au « pourquoi » à condition cependant de le faire en toute connaissance et non par habitude... Faire un petit détour peut parfois s'avérer utile, on en profitera pour renforcer le rapport, avant de passer à une recherche plus efficace.

AUTRE EXEMPLE

Considérons à présent une affirmation, souvent énoncée par des gens en parcours de développement personnel : « il ne faut pas montrer ses émotions ! ». Quand vous l'entendez, vous avez le sentiment qu'il manque quelque chose, ce n'est pas assez précis, de plus, il est impossible d'en construire une image mentale. Si vous demandez « pourquoi ne faut-il pas montrer ses émotions ? » vous savez que vous n'obtiendrez rien de vraiment utile pour la suite... Un opérateur modal de nécessité sert à exprimer une loi, un interdit, et, normalement, on devrait aussi connaître les conséquences en cas de transgression, or, c'est précisément ce qui manque !

Si vous saviez à quoi vous vous exposez en transgressant cette loi, vous disposeriez alors d'une information de valeur. La simple question :

« – Que se passerait-il si vous montriez vos émotions ? » offre à votre interlocuteur la

possibilité de décrire ce qu'il craint et qui justifie de construire une loi pour s'en protéger.

■ AUTRE EXEMPLE

– Il faut aider les personnes âgées !

Les questions qui contesteraient l'affirmation et permettraient d'élucider l'omission seraient :

« – Que se passerait-il si je ne les aidais pas ? ou encore

– Qu'arriverait-il si vous ne les aidiez pas ? »

Une forme de question en raccourci consiste à ajouter :

« – Parce que sinon ?... »

Les opérateurs modaux de nécessité et de possibilité indiquent des limites de notre carte de la réalité, ils énoncent des règles, certaines indispensables et utiles, d'autres qui interdisent tout épanouissement car elles expriment une croyance. Ces lois constituent des remparts contre des peurs restées non dites, et révèlent une croyance qui structure la représentation du monde. Les opérateurs modaux de nécessité comme de possibilité introduisent l'énoncé d'une croyance ou d'un critère personnel, en ce sens, il convient de se montrer très attentif et d'en tenir compte dans toute situation de communication.

? Question-type

La question : « qu'arriverait-il sinon ? » révèle le non-dit de la règle énoncée.

La connaissance et l'apprentissage du méta-modèle nous aident à prendre en compte les critères et croyances de nos interlocuteurs, et nous permettent de choisir l'attitude réellement adaptée à la situation. Autant, dans un contexte relationnel amical, il serait maladroit de s'amuser à mettre les autres en face des frontières de leur carte de la réalité, autant dans les parcours de développement personnel cette étape est fondamentale. La nature du contexte, l'enjeu de la situation et l'observation du comportement non verbal nous aideront à décider quelles seront les cibles de nos questions PNL.

EXERCICE

■ IDENTIFIER LES OMISSIONS

Dans les phrases suivantes, les omissions sont surlignées, appliquez les questions du métamodèle qui conviennent :

Il **a besoin** d'être le **meilleur** !

Ce que vous dites ne fait pas la **différence** !

Je **n'aime pas** cette chanson

Mon chef **a horreur** des surprises !

J'ai peur des araignées.

Il ne faut pas craindre les chiens.

Vous êtes obligés de remplir ce formulaire.

Nous devons respecter les étrangers.

Il faut faire confiance à ses amis.

On ne **peut pas** croire ce que dit le chef.

Votre candidature **n'a pas pu** être retenue.

Vous **devez travailler plus** !

Comparé à quoi ? ; Par rapport à quoi ?, Comment précisément ? ; Qu'arriverait-il sinon ? Qu'est-ce qui vous en empêche ? Comment le savez-vous ?

• Les généralisations

Lorsqu'à partir de plusieurs expériences on observe des phénomènes qui se reproduisent, on en tire souvent des conclusions, voire des lois qui prennent alors une valeur prédictive pour d'autres expériences identifiées comme similaires. C'est ce qu'on appelle une **généralisation**.

Dans le domaine psychologique, il arrive que l'on passe du cas particulier à la généralisation même avec une seule expérience comme l'illustre bien l'anecdote du Français qui, débarquant à Southampton, croise une anglaise rousse et conclut : « toutes les Anglaises sont rousses! ». Cet exemple est moins caricatural qu'il ne le semble, si nous observons certains de nos propres comportements, nous y trouvons de nombreuses généralisations hâtives.

☛ EXEMPLE

Vous entrez dans un magasin et vous êtes mal accueilli, voire ignoré par le vendeur, vous jetez un rapide coup d'œil, vous n'achetez rien et en sortant vous concluez : « ils ne sont pas aimables! ».

☛ UN AUTRE EXEMPLE

Plus caractéristique encore le cas de certaines phobies : il suffit parfois d'avoir eu très peur une seule fois d'une araignée pour qu'à la vue d'une autre araignée, ou même d'un autre insecte, la même peur se déclenche instantanément.

Cette fois c'est le comportement qui est généralisé. Il existe aussi un processus identique qui est la "surgénéralisation" : l'araignée étant identifiée comme un insecte (ce qui est faux du point de vue du naturaliste), la phobie de l'araignée va s'étendre à tous les autres animaux dont l'aspect l'évoque.

Généraliser permet d'utiliser une seule expérience pour construire une règle valable pour toutes les autres présentant un certain degré de similitude avec la première. Cela présente de nombreux avantages, notamment quand il s'agit d'apprendre vite un comportement utile, les inconvénients sont à la mesure des avantages ! Généraliser de façon abusive modèle une carte de la réalité réduite, simpliste, favorable aux attitudes rigides, intolérantes, et irrationnelles.

La généralisation est un outil de la pensée qui joue un rôle prépondérant dans les processus

d'apprentissage, ainsi que dans la production de théories et d'hypothèses. La pratique de la PNL préconise d'explorer les généralisations lorsqu'elles se présentent comme des facteurs limitant les perspectives de la carte du réel. La démarche consiste à aider la personne à trouver elle-même des contre-exemples à sa position afin de la nuancer. Les principales généralisations sont les suivantes.

a) Les mots sans index de référence

L'index de référence, en PNL, désigne la classe ou la catégorie dans laquelle se place le nom. Par exemple, un vélo appartient à la classe des véhicules à deux roues. Dans le cadre du développement personnel, nous allons explorer les mots ou expressions dont l'index de référence apparaît imprécis afin d'examiner de plus près la représentation du monde qu'ils esquissent.

Quand, pour parler de notre propre expérience, nous employons des mots tels que « on », « ils », « les gens », nous effectuons une généralisation, cette façon de s'exprimer correspond à des habitudes culturelles : la personne évite de parler en son nom et émet ses opinions comme si elles étaient partagées par une majorité.

Bien entendu, plus nous sommes nombreux à penser la même chose, plus nous nous sentons forts, et plus cette position nous semble vraie. Présenter notre expérience personnelle, comme si c'était l'avis général, semble un moyen efficace de paraître plus convaincant. La généralisation consiste alors à affirmer un avis comme si c'était une règle à laquelle on est tenu de se soumettre et qui explique et justifie le choix, l'attitude, la décision en cours.

Quand des mots tels que « on », « ils », « les gens » jouent le rôle de sujet de l'affirmation, ils endossent la responsabilité à la place de la personne qui parle.

EXEMPLE

« On n'a pas voulu me laisser parler » masque peut-être le fait : « je n'ai pas osé prendre la parole », mais, il est plus confortable de désigner une responsabilité extérieure justifiant un comportement jugé de façon péjorative.

En situation relationnelle, nous pouvons décider de ne pas chercher à approfondir, mais, en situation de développement personnel, de thérapie ou de coaching, nous voulons en savoir plus, et, pour obtenir davantage d'information, la PNL nous suggère de poser quelques questions. Dans la phrase : « on n'a pas voulu me laisser parler ! » la zone d'ombre est liée à ce mot d'un usage si fréquent en français « on »¹. Ce mot ne nous intéresse que s'il sert de paravent à la personne qui s'exprime, s'il s'agit d'un « on » ou d'un « nous » de convention tels que ceux utilisés dans les thèses, les mémoires, les cours, et autres exposés, il n'y a pas lieu d'explorer.

? Question-type

« Qui précisément ? »

La question « Qui précisément n'a pas voulu vous laisser parler ? » oblige à examiner la situation évoquée de façon plus précise, plus descriptive. Si nous voulions, comme pour les omissions, en construire une image mentale, il serait possible d'imaginer une scène avec au moins deux personnages, un qui veut parler et un autre qui l'en empêche. Cette image est impossible à construire tant que le mot « on » est utilisé.

Pour certaines affirmations, il est possible de vérifier directement.

☛ EXEMPLE

L'hiver, on a besoin de vacances !

Vous avez besoin de vacances en hiver ?

Mais, si vous appliquez ceci à une affirmation comme l'exemple suivant, vous risquez d'obtenir de véhémentes protestations :

☛ EXEMPLE

Les gens savent bien que ce monsieur est un escroc !

Vous savez que ce monsieur est un escroc ?

Il faut agir avec discernement, le but n'est pas de vexer l'interlocuteur mais de l'aider à examiner les frontières de sa représentation du monde. Nous allons choisir de laisser de côté les banalités et de n'explorer que les zones d'ombres utiles à l'objectif de la situation de communication.

Aux mots tels que « on », « ils », « les gens » s'ajoutent les noms de catégorie désignant l'ensemble des objets composant un ensemble. Dans les exemples suivants, la catégorie est utilisée pour énoncer une généralité.

☛ EXEMPLES

Les vendeurs cherchent à vous faire acheter n'importe quoi

Les araignées sont laides et méchantes

Les enfants ont besoin de bouger

Les chats n'aiment pas l'eau

Les politiciens vous manipulent

Évidemment, nous savons bien qu'il est impossible de vérifier que l'ensemble des individus composant les catégories correspond bien aux constatations ! Les véritables lois générales sont très rares, mais, sur le plan psychologique, comme au niveau du langage, et dans les relations sociales, elles abondent!

☛ EXEMPLE

Pour mettre en doute une généralisation impliquant un nom de catégorie, nous procédons ainsi :

Les enfants ont besoin de bouger !

Vos enfants ?

Ou encore :

Les enfants que vous connaissez ?

Ces questions ont pour but de remettre l'affirmation dans les limites de l'expérience personnelle de son auteur. Ceci crée les conditions nécessaires à la production de contre-exemples, d'exceptions à

la règle, et participe à relativiser la généralisation. Il est en effet plus réaliste d'affirmer qu'une chose est vraie et vérifiée dans un contexte bien défini mais que cela peut être différent dans d'autres.

Le premier champ d'action demeure notre propre expression, tant au niveau du dialogue intérieur qu'à celui de la conversation. Vos interlocuteurs apprécieront la clarté de vos propos.

b) Les quantificateurs universels

Ce terme désigne en PNL des mots et expressions comme : « tout », « tout le monde », « personne », « nul », « jamais », « toujours », « chaque fois », « tout le temps », « partout », « nulle part », etc. Ces mots traduisent la présence d'une généralisation d'un degré plus élevé que les précédents (sans index de référence). Tout se passe comme s'ils énonçaient une loi universelle, une affirmation telle que « personne ne fait attention à moi ! » est caractéristique. En effet, un examen rapide montre que cette affirmation ne peut pas décrire un fait avéré, même si son auteur était un ermite retiré au fin fond d'un désert, il serait lui-même le contre-exemple de son affirmation ! Pourtant, en développement personnel, des affirmations de ce type sont très fréquentes : la personne se sent isolée par son problème, prisonnière de ses différences, et construit, à l'aide de généralisation, une carte de la réalité propre à renforcer ce sentiment de solitude.

? Question-type

Pour mettre en doute cette affirmation, nous allons favoriser l'apparition de contre-exemples, d'exceptions à la règle. La façon la plus simple et la plus directe consiste à reprendre le terme utilisé et l'employer d'une façon interrogative c'est-à-dire en élevant légèrement l'intonation à la fin du mot, dans l'exemple précédent : « personne ? ».

Dans certains cas, il peut être habile d'ajouter encore à la généralisation proposée :

EXEMPLE

- Personne ne me comprend !
- Voulez-vous dire qu'à aucun moment il ne se trouve quelqu'un qui vous comprenne ?

L'exagération caricature la généralisation initiale et la personne cherche à réajuster son affirmation en trouvant une exception dans son expérience, ce qui, bien entendu, viendra, s'inscrire en faux par rapport à la première affirmation.

EXEMPLE

- Non, ce n'est pas exactement cela, je veux dire que maintenant, j'ai l'impression que personne ne me comprend.

Par ce procédé, on aide la personne à produire elle-même un contre-exemple à sa généralisation, c'est un premier pas pour s'affranchir des contraintes qui pèsent sur ses choix

En résumé, vous devez prêter une oreille attentive aux mots et expressions qui énoncent une généralité et, devant la règle proposée, si elle vous paraît arbitraire, amener votre interlocuteur à en trouver lui-même une exception, un exemple contradictoire. La démarche la plus simple et aussi la plus efficace consiste à reprendre le quantifieur universel (jamais, toujours, personne, tout le monde, aucun) sur un ton interrogatif ; une autre technique consiste à exagérer l'affirmation en y ajoutant un autre quantifieur universel ou encore le mot « vraiment ».

Cependant, vous n'êtes jamais tenu de remettre en question les lois personnelles de votre interlocuteur, de plus, cette contestation présente le risque d'amener la personne tout près des frontières de sa carte de la réalité et de faire surgir des réactions d'agressivité ou de fuite traduisant un malaise. La prudence s'impose donc, d'autant qu'il existe la plupart du temps un moyen de présenter vos questions avec tact et respect.

La meilleure façon d'apprendre à identifier et à relativiser les quantifieurs universels, c'est de vous poser ces questions à vous-mêmes. Commencez par les relever dans votre dialogue intérieur ou dans vos conversations avec les autres, puis posez-vous les questions PNL pour savoir s'il existe des exceptions ou des expériences contradictoires aux lois énoncées dans votre discours et que les autres ont sans doute accepté sans broncher !

c) Les affirmations d'origine inconnue

Les fondateurs de la PNL les appellent « lost performatives », faisant référence à un auteur (performer) perdu (lost). Ces généralisations se présentent sous la forme d'une affirmation péremptoire dont l'auteur reste inconnu et tend à faire croire qu'il s'agit d'une vérité connue de très longue date. La puissance de cette forme de généralisation est très importante car beaucoup de gens admettent pour vrai des règles issues de la tradition, et continuent de les observer quand bien même il serait plus réaliste de les adapter aux contextes actuels. Ce qui a été vrai et utile à certaines époques, dans certaines situations peut se révéler inutile, contraignant, et même absurde en d'autres temps. Souvent, la parole d'une personne ayant tenu un rôle important demeure bien au-delà de son existence et continue de dicter la conduite des gens. Par ailleurs, il est très commode de donner des ordres en les dissimulant sous le masque des traditions, ou en les attribuant à un personnage respecté mais depuis longtemps disparu et qui ne risque pas de revenir contredire ni semer le doute !

☛ EXEMPLE

Une phrase telle que :

« C'est mal de ne pas tenir compte des autres ! » peut être considérée comme appartenant à la catégorie « origine inconnue », en effet, elle a la forme d'un jugement de valeur anonyme et sans appel.

Le chemin à parcourir face à une affirmation d'origine inconnue doit conduire à une formulation dans laquelle la personne prend la responsabilité de ses propos : « je trouve que c'est mal de ne pas tenir compte des autres ! ». Ici, à la différence de la première formule, l'auteur énonce son opinion, parle en son nom, n'utilise aucun paravent.

Les affirmations attribuées à un auteur, mais demeurant parfaitement invérifiables appartiennent, selon notre classement, à la même catégorie. Il peut s'agir de personnages historiques, de héros mythologiques, de divinités diverses et variées...

🔍 Question-type

« Qui en a décidé ? »

Si les affirmations d'origine inconnue ne nécessitent pas une contestation systématique, l'identification de leur auteur renseigne sur les croyances de l'interlocuteur et sa tendance à suivre des modèles pré-établis sans trop se poser de questions. Dans le domaine du développement

personnel, l'utilisation de ce type d'affirmations indique un blocage, une frontière de la carte de la réalité qui semble parfois infranchissable.

Identifier les affirmations d'origine inconnue permet d'accéder directement au système de croyances ce qui va s'avérer une ressource très précieuse dans de nombreuses situations de communication. En effet, si nous cherchons à faire valoir un argument, à convaincre, nous sommes limités par les possibilités de la carte de la réalité de notre interlocuteur et devons nous contenter de travailler à l'intérieur de ces limites et non d'utiliser les nôtres.

EXERCICE

■ IDENTIFIER LES GÉNÉRALISATIONS

Lisez les affirmations suivantes, les principales généralisations sont surlignées, et appliquez la question qui peut faire apparaître un contre-exemple.

- **Tout le monde** a peur d'être seul.
- Cette personne n'a **rien** pour plaire.
- Cet employé est **toujours** en retard.
- Il ne faut **jamais** refuser de rendre service.
- **Ce n'est pas normal** de changer tout le temps d'avis !
- **Les politiciens** sont surtout préoccupés de leur popularité.
- **On** n'a pas eu le temps d'étudier votre dossier.
- **Les gens** en parlent...
- Je ne vois **aucune** solution.
- Vous ne retrouverez **jamais** une telle occasion !
- Les événements nous interdisent **toute** initiative.
- **Le canard se cuisine à feu doux.**

Questions : Vraiment (jamais, toujours, tout, aucun, rien...). « Qui a dit cela ? », « selon qui ? », « Qui précisément ? » « Quel + (nom de catégorie) précisément ? »

• Les distorsions

Elles représentent la troisième forme des universels de modelage de l'expérience et constituent une partie essentielle du méta-modèle pour le langage. Les distorsions se dissimulent dans des discours dont la structure logique sert de prétexte à des interprétations contestables. La distorsion effectuée en effet des substitutions de données dans notre expérience et permet d'en modifier le sens. Elle est la clé de la créativité, permet d'organiser différemment les éléments vécus et pensés, d'imaginer un nouvel agencement des concepts, ou des images mentales. Cependant, la distorsion produit aussi de

gros problèmes lorsqu'elle revêt la forme de présupposés, de relations de cause à effet arbitraires, d'interprétations ou d'anticipations hasardeuses. En développement personnel, ces derniers points sont essentiels et nous allons apprendre comment les identifier et les éclaircir.

Lorsqu'on effectue une distorsion, on réorganise les relations entre les différents éléments d'un ensemble. Si vous créez une œuvre musicale, vous utilisez avec votre savoir, votre sensibilité, des données (notes, gammes, instruments, etc.) qui existent et sont aussi accessibles à d'autres compositeurs. L'aptitude à effectuer des distorsions est une condition indispensable à la créativité, à l'imagination. Sur le plan psychologique, la personne peut créer un sens très individuel à une situation, son vécu est alors très différencié de celui de quelqu'un d'autre dans une situation similaire : elle a effectué une distorsion. La façon dont nous donnons un sens à un événement et dont nous l'intégrons dans notre carte du réel peut aussi bien être positif que négatif. Mais que vous tiriez un sens positif d'un échec ou que vous preniez cet échec comme prétexte pour en produire d'autres, cela met en jeu un procédé similaire : la distorsion.

Bien entendu les généralisations et les omissions ne seront pas non plus absentes dans ce cas.

La PNL distingue trois catégories de distorsions.

a) Les nominalisations

En PNL, on appelle **nominalisation** le phénomène linguistique qui transforme un processus en un événement : un verbe devient un nom (« aimer » devient « amour », « changer » devient « changement », etc.). Une nominalisation exprime un fait abstrait et statique, tandis qu'un verbe exprime une action, donc une notion dynamique. Il s'agit d'une distinction subjective, qui s'applique à décrire l'expérience vécue.

En développement personnel, on considère qu'il est plus facile d'agir sur l'aspect dynamique de l'expérience, plutôt que sur des faits solidement ancrés dans l'immobilité qui, ne permettent ni évolution ni changement. Pour aider quelqu'un à atteindre un objectif, nous avons besoin de le libérer des obstacles qui freinent son dynamisme et se manifestent dans le langage par les nominalisations.

Pour aider leurs étudiants à identifier les nominalisations les fondateurs de la PNL conseillaient l'astuce suivante. « Face à des mots désignant des choses abstraites ou dont il est difficile de se faire une image mentale claire, essayez de placer ce qu'ils sont supposés décrire dans une brouette imaginaire. Vous pourrez facilement placer un individu qui se sent libre dans une brouette, essayer d'en faire autant avec la liberté... »

Question-type

« comment voyez-vous cela personnellement ? »

Les nominalisations sont des mots désignant des choses abstraites (amour, liberté, décision, transformation, mutation, direction, bonheur, créativité, imagination, richesse, pauvreté, espoir, etc.), leur signification varie sensiblement selon les utilisateurs. Chacun possède ses propres critères pour définir le bonheur, l'amour, la liberté, et il convient de s'informer sur le sens concret et précis que ces mots évoquent. Au cours de l'entretien ou de la conversation, il est utile de s'informer sur le sens personnel que l'interlocuteur donne à ces mots, l'objectif étant que la personne passe d'une formulation figée et abstraite à une expression dynamique, concrète, reposant sur des termes sensoriels.

☛ EXEMPLE

- Je veux obtenir une amélioration de mes conditions de travail.
- *Comment voudriez-vous les voir améliorer ?*
- Bien, déjà il me faudrait d’abord plus de place, un bureau mieux éclairé, du matériel en bon état, des horaires souples.

Notez la différence entre une « amélioration » et les éléments précis qui prouveraient à la personne que ses conditions de travail sont « améliorées ».

☛ UN AUTRE EXEMPLE

- Depuis son divorce, elle a beaucoup changé.
- *En quoi, précisément, a-t-elle changé ?*
- Leur déménagement a posé des problèmes !
- *En quoi le fait de déménager a-t-il posé des problèmes ?*

La marche à suivre pour éclaircir les nominalisations, requiert d’abord de les reconnaître (test de la brouette imaginaire), puis de poser une question qui reprenne le terme sous sa forme dynamique (verbe) afin de déterminer ce qui compose concrètement l’expérience que la personne a décrite en premier lieu de façon abstraite et figée.

D’une façon générale, plus la communication s’affranchit de ses ambiguïtés et plus elle aboutit rapidement à un résultat. C’est pourquoi la PNL considère comme particulièrement intéressant de découvrir les accords comme les désaccords dans toute situation de communication. Un accord sur des notions très abstraites ne devient fiable que si ses modalités dynamiques et concrètes sont comprises et admises par chacun. Nous préconisons d’utiliser les mêmes abstractions dès lors que leur sens a été défini concrètement par chaque interlocuteur.

b) La divination

En PNL, on appelle « **divination** » (en anglais mind reading) l’attitude qui consiste à faire comme si on savait ce que pensent les autres et prévoir comment ils vont agir. Il y a beaucoup de devins autour de nous, certains font même de la divination sans le savoir ! Cette attitude très pratique, évite de vérifier auprès de l’intéressé et élimine de ce fait la prise de risque de toute confrontation réelle. Il est en effet plus facile de se bercer d’illusions que de soumettre ses intuitions à l’évaluation. La divination permet en plus de faire durer les problèmes, elle est particulièrement redoutable dans les difficultés relationnelles. Une personne peut facilement justifier un comportement, même calamiteux en prétextant une possible réaction encore plus calamiteuse de son (sa) partenaire, et, dans la majorité des cas, l’exploration révèle une divination : le comportement ne se justifie que sur une interprétation unilatérale des faits. L’attitude de la PNL consiste à contester le processus divinatoire, et non pas son contenu.

☛ EXEMPLE

« Hum, je sais ce que vous pensez ! » On pourrait croire que l’on conteste en répondant : « Ah oui...Et selon vous alors, qu’est-ce que je pense ? » Mais, cela reviendrait à accepter l’existence de la divination, même si ensuite on n’est pas d’accord sur le résultat ! En

choisissant de contester le processus, la personne se trouve alors en face d'une faille de son raisonnement. « Bien, expliquez-moi comment vous faites pour le savoir »

☛ AUTRES EXEMPLES DE DIVINATION APPARAISSANT DANS LE LANGAGE COURANT

- Je sais d'avance ce qu'il va dire quand il rentrera.
- Ce n'est pas la peine d'essayer de la convaincre.
- Je suis sûr qu'elle a apprécié la soirée.
- Il n'a rien dit, mais il était très en colère.
- Cette nouvelle lui fera plaisir.
- Il me fait la tête.
- Elle sera furieuse quand elle verra cela !
- Il ne faut rien lui dire sinon... Le pire serait à craindre !

Dans aucun de ces exemples il n'y a d'indication à propos de la façon dont la personne pourrait prouver ce qu'elle affirme. Ces phrases, fréquentes dans les conversations de la vie quotidienne, sont généralement admises sans soulever de protestations, la divination passe complètement inaperçue. Pourtant, elle peut conduire à de graves erreurs de jugement. En effet, nous avons tendance à croire que les autres réagissent comme nous le ferions à leur place, c'est pourquoi, nous offrons les cadeaux que nous aimerions recevoir, interprétons les gestes ou les comportements comme s'il s'agissait des nôtres. Ces attitudes épargnent provisoirement notre amour-propre en dissimulant nos erreurs d'appréciation.

Des verbes comme : penser, croire, avoir conscience, ressentir, estimer, juger, etc. introduisent des divinations, ils doivent retenir l'attention lorsqu'ils apparaissent dans la conversation ou dans le dialogue intérieur.

Il existe des cas où la divination peut aussi se lire comme une sorte de politesse, par exemple, nous allons essayer de devancer l'autre pour lui éviter une gêne, mais c'est en fait une hypocrisie, nous cherchons à lui faire dire le contraire !

☛ EXEMPLE

« Vous devez penser que je vous prends trop de temps ! »

En espérant une réponse telle que « Mais, non, je suis ravie de vous voir ! »

Ce genre de subtilité toutefois doit être mis en perspective dans un contexte global, et la divination de « politesse » n'exige pas qu'on la conteste.

Au nombre de ses méfaits, la divination peut conduire à adopter des comportements en fonction de ce que l'on croit, de ce que l'on imagine ou pense au lieu d'agir selon les messages émis par la personne dans la situation de communication. Il y a un risque d'erreur important dans une interprétation hâtive et non vérifiée, le même comportement ne signifie pas toujours la même chose selon les gens.

Quelqu'un dit : « Quand je rencontre un nouveau client, je sais tout de suite à qui j'ai affaire. »

Vous lui demandez comment il s'y prend, il ne pourra répondre qu'en invoquant un talent ou une intuition, voire un don et se gardera de l'expliquer à moins d'admettre comme le présuppose la PNL que tout talent résulte d'un processus observable grâce à une observation attentive des faits.

Question-type

Face à des divinations que nous avons choisi d'élucider, nous allons explorer le « comment », c'est-à-dire le processus divinatoire et non le résultat de l'opération.

c) Les relations de cause à effet

Les relations de cause à effet tiennent une place importante dans la catégorie des distorsions. Elles sont très largement utilisées car elles jouent un rôle explicatif et permettent de justifier des opinions, des comportements, des choix.

EXEMPLES

« J'ai été obligée de mentir parce que mes interlocuteurs n'étaient pas en mesure d'entendre la vérité ! »,

« Nos adversaires ont gagné parce que l'arbitre était de leur côté ! »

Une bonne raison est fournie, la position semble claire et logique, pourtant, dans ces deux exemples, une réalité contestable se construit sur la relation de cause à effet. L'usage réducteur des relations de cause à effet provoque des malentendus et des problèmes qui deviennent vite inextricables. Établir une relation de cause à effet rassure et reconforte, mais s'avère presque toujours inexact car un effet n'a rarement qu'une seule cause dans le domaine psychologique.

Or les relations de causalité réduisent les explications à un seul élément et limitent d'autant les options qui permettraient de sortir du problème. Par ailleurs, il est très difficile d'admettre ou de faire admettre que nous avons une grande part de responsabilité dans ce qui nous arrive tant il est bien plus facile de croire que cela se produit grâce ou à cause de quelque chose ou de quelqu'un.

Question-type

Pour vérifier que l'interlocuteur est coincé dans une relation de cause à effet, la PNL propose de retourner son affirmation de la manière suivante :

EXEMPLES

Voici des affirmations contenant une relation de cause à effet et la question qui la conteste. La technique utilisée ici cherche à savoir si, une fois la cause annulée, l'effet disparaît.

- Je partirais bien en vacances, mais je n'ai pas de voiture.
- *Si vous aviez une voiture, vous partiriez en vacances ?*
- Votre projet n'a pu être retenu en raison d'une conjoncture défavorable.
- *Vous voulez dire que si la conjoncture était favorable, mon projet serait retenu ?*
- Il a été obligé de déménager car il a perdu son travail.
- *S'il avait conservé son travail, il n'aurait pas déménagé ?*

- Il n’a pas réussi car il a grandi dans un milieu défavorisé.
- *Vous voulez dire que s’il avait grandi dans un milieu favorisé, il aurait réussi ?*
- Dans sa famille, il y a beaucoup d’alcooliques, ne vous étonnez pas qu’il le soit aussi !
- *Vous voulez dire qu’il est alcoolique à cause de sa famille ?*

Cette technique ne modifie pas le contenu de l’affirmation, seulement sa forme, on parvient ainsi à vérifier l’existence de la cause à effet, puis créer des conditions préalables à la contestation. En effet, entendue sous une forme différente, la personne peut très bien remettre elle-même en question son affirmation : quand on n’est pas tout à fait sûr de sa position, il est en effet très difficile de la répéter plusieurs fois avec une constante assurance !

Dès que la relation de causalité a légèrement vacillé, la discussion est ouverte, et il devient possible d’échanger des arguments, d’explorer et de comprendre comment cette limite s’est construite et à quoi elle a servi jusque-là. Il ne faut pas oublier que les relations de cause à effet ont un immense pouvoir rassurant, qu’elles ne résolvent pas les difficultés, mais les expliquent et cela suffit pour certains. C’est l’exemple de nombreuses techniques divinatoires qui établissent leurs prédictions en évoquant la responsabilité directe d’un fait sur un autre : la position des planètes, la présence ou l’absence d’une carte dans une sélection, l’appartenance à tel ou tel signe, groupe, nombre, etc. La peur de l’imprévisible stimule l’imagination et la profusion des moyens censés la conjurer.

Les questions qui favorisent la production de contre-exemples restent le meilleur moyen de contester les relations de cause à effet, il convient toutefois de les utiliser avec discernement et d’éviter de déclencher une avalanche de bonnes raisons.

➡ EXEMPLE

Au cours d’un stage de développement personnel, un participant parle d’un projet de voyage et le soumet à l’exploration des objectifs, mais quand on aborde les moyens et les obstacles voici le résultat !

- Je n’ai pas les moyens de m’offrir ce voyage !
- *Si vous aviez le budget suffisant...*
- Je ne suis pas sûr que j’aurais le temps !
- *Cela prendrait longtemps ?*
- Pour ce voyage, il faut au moins six mois !
- *Vous pourriez les prendre ?*
- Et me retrouver au chômage !
- *Et si vous demandiez un congé sabbatique ?*
- Mon patron ne serait pas d’accord, et de toutes les façons, ma famille s’oppose à ce projet.

Cas particuliers

Les relations de cause à effet emploient aussi des formes plus discrètes, ainsi dans l’exemple : « Martine ne sourit jamais, elle a mauvais caractère ! », la personne établit un lien de

causalité entre les deux parties de la phrase, en éludant le « parce que ». Une équivalence se construit entre « ne sourit jamais » et « a mauvais caractère », il s'agit bien d'une interprétation d'un fait, avec tout ce qu'elle comporte de subjectif.

Les relations de cause à effet emploient également le poids du temps et des traditions, et justifient un état présent par des faits passés : « Elle a toujours été en retard, elle ne changera pas ! ». Sans nier l'importance de l'histoire personnelle dans les choix présents, il convient de relativiser pour préserver l'autonomie et la pluralité des choix.

Les relations de cause à effet jouent un rôle très contraignant, la démarche de développement personnel de la PNL vise à restaurer la capacité à assumer la responsabilité des choix. Le confort apporté par l'utilisation des relations de cause à effet reste illusoire et ne fonctionne qu'au détriment de l'autonomie.

EXERCICE

■ IDENTIFIER LES DISTORSIONS

Lisez les phrases suivantes, la distorsion est surlignée, choisissez ensuite le type de question pour les contester.

- Sa nouvelle **promotion** le rend prétentieux.
- Il a l'air furieux...**Je crains le pire**.
- Mes associés **ne me permettront pas** un tel investissement.
- **La conjoncture** ne permet pas de projets à long terme.
- Je **devine** ce qu'il va dire.
- Je n'ai **pas assez d'argent** pour financer ce projet.

Il manque de **motivation**.

Elle veut prendre **la direction** des affaires.

- **Je pense** qu'il y aura une vive opposition à ce projet.
- Il n'ose pas dire non, **c'est un faible**.
- **Si j'avais le temps**, je ferais du dessin.

Questions-type : « Comment le savez-vous ? » ; « Comment faites-vous pour... » ; « Qu'est-ce qui vous fait penser que... ? » ; « Si vous aviez le temps, vous le feriez ? » ; « Si vous aviez le budget, le feriez-vous ? » ; « Si personne ne s'y opposait, le feriez-vous ? »

• Les 5 points-clés du langage

GÉNIE LABORDE, psychologue, consultant en management, ayant collaboré dès la fin des années 70 avec les fondateurs de la PNL a écrit un livre sur la PNL «*Influencing with integrity* » reprenant les techniques adaptées aux besoins de la formation à la vente. Le métamodèle pour le langage y est

réduit à cinq points-clés permettant de relever les imprécisions les plus flagrantes. C'est cet exemple qui est présenté ici.

Le schéma ci-dessous indique les cinq points clés à relever dans le langage et les questions à poser pour élucider les zones d'ombres qu'ils cachent. On peut employer ce raccourci pour débiter dans la pratique du méta-modèle ; pour les situations de communication de la vie quotidienne, il suffit amplement.

Chaque branche de l'étoile de gauche désigne un mot-clé et chaque branche correspondante de celle de droite, la question qui s'applique quand ce mot-clé est rencontré et qu'on choisit de le relever.

L'expression : « il faut » désigne les omissions et se conteste par la question : « sinon ? » la formule complète étant : « que se passerait-il sinon ? ».

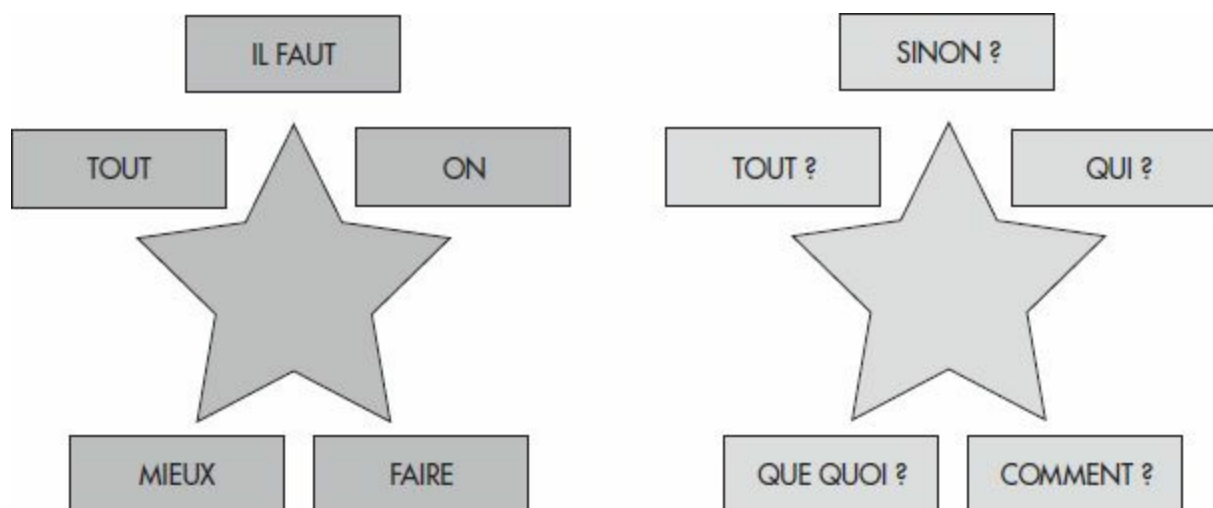
Le mot : « on » désigne les généralisations et se conteste par la question : « Qui ? » pour savoir qui se cache précisément sous ce masque.

Le verbe : « faire » indique les omissions liées aux verbes, la question correspondante est « Comment ? ».

Le mot : « mieux » indique les omissions par comparaison et se clarifie avec la question « Mieux que quoi ? ».

Enfin, le mot « tout » désigne une généralisation par utilisation de quantifieurs universels, la question qui reprend le mot avec un ton interrogatif : « Tout, » est alors préconisé.

Schéma des 5 points-clés



Ce modèle très simple fait l'économie des distorsions, c'est pourquoi il semble plus intéressant d'essayer d'intégrer peu à peu l'ensemble du méta-modèle pour le langage.

Dans leur ouvrage « *The structure of Magic* », RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER conseillent de consacrer quelques minutes chaque jour à l'étude d'un seul point, et cela, jusqu'à ce que la question semble venir spontanément à l'esprit.

Par exemple, vous décidez de faire attention pendant cinq minutes à l'utilisation d'une expression telle que « il faut », d'une part dans ce que vous entendez autour de vous, d'autre part dans votre

propre dialogue intérieur, tout en sachant que la question correspondante est « sinon ? ». Très rapidement, vous constatez que cela vous semble bientôt comme « naturel » de penser « sinon ? » quand vous entendez : « il faut ». Cela ne signifie pas pour autant que vous poserez cette question chaque fois, mais seulement si cela vous semble utile pour le propos de la situation de communication.

Dès que vous avez associé « il faut » avec « sinon ? », vous pouvez passer à une autre paire et ainsi de suite. L'assiduité de la pratique s'avère indispensable pour faire un usage intéressant de la PNL, c'est la condition pour arriver à utiliser les techniques avec élégance et efficacité.

Le tableau ci-dessous groupe les différentes distinctions du métamodèle pour le langage. Le tableau suivant indique les points de repère et les questions associées.

MÉTAMODÈLE pour le LANGAGE		
Omissions	Généralisations	Distorsions
Verbes non spécifiques	Noms de catégorie	Nominalisations
Comparaisons	Mots sans index de référence	Relations de cause à effet
Opérateurs modaux	Quantificateurs universels	Divinations
	Affirmations toutes faites	

Mots à relever	Questions à poser
Verbes : penser, croire, estimer, deviner	Comment le savez-vous ?
Verbes d'action : faire	Comment faire ?
Mieux, pire, pareil, égal, plus, moins	Comparé à quoi ?
Le mieux, le pire, le plus, le moins	Par rapport à quoi ?
Il faut, je dois, c'est obligatoire...	Que se passerait-il sinon ?
Ce n'est pas possible	Qu'est-ce qui en empêche ?
On, ils, les gens (noms de catégorie)	Qui précisément ?
Jamais, toujours, personne, tout le monde	Vraiment jamais (toujours, personne, etc.) ?

Mots à relever	Questions à poser
C'est vrai, clair, juste, faux, bien, mal...	Qui affirme cela ?
Amour, justice, liberté...	Comment cela se manifeste-t-il ?
C'est à cause de, parce que, en raison de...	S'il n'y avait pas cette raison, est-ce que cela changerait ?

3. Stratégie d'exploration d'un objectif

La précision du langage permet d'accéder à des informations concrètes et utiles, toutes les questions du métamodèle pour le langage y participent et, révèlent toute leur efficacité quand il s'agit d'explorer l'objectif d'un interlocuteur : un langage précis, utilisant des termes descriptifs se situe dans un « parler clair ».

Lorsque nous voulons nous informer, nous attendons des réponses précises, quand nous testons nos objectifs ou que nous cherchons à les exprimer de façon explicite nous sommes toujours dans le « parler clair ».

En PNL, nous utilisons le parler clair en tenant compte du métamodèle pour le langage, mais aussi le « parler flou » en appliquant l'inverse du métamodèle.  Nous présentons en annexe comment passer du parler clair au parler flou et quels sont les contextes appropriés pour l'un et l'autre style. Ces termes ne recouvrent pas nécessairement des notions de vérité ou de fausseté prises dans un sens de portée générale. On peut très bien dire des choses fausses en « parlant clair » et des choses vraies en « parlant flou ». Ce qui différencie des deux styles, c'est la précision des références transmises par les mots.

EXEMPLES

Si quelqu'un dit : « dans un mois nous déménageons. », il se situe dans un style « parler clair », mais ce qu'il dit ne l'est pas forcément. S'il affirme : « Nous allons prochainement changer de situation », il se situe dans un style « parler flou », car il ne précise pas en quoi la situation va changer, ni ce qu'il entend par « situation », non plus que le « prochainement ».

Identifier l'objectif de l'interlocuteur se situe dans une logique de « parler clair », en effet, la stratégie d'investigation que propose la PNL est surtout un moyen de tester la faisabilité de l'objectif, tant sur un plan objectif et général que sur un plan psychologique : détermination, motivation, valeur attribuée à l'objectif, etc.

La valeur de ce modèle pour la relation thérapeutique, le développement personnel ou le coaching, est évidente, le praticien aide son interlocuteur à mieux exprimer ce qu'il veut, à prendre conscience de ce qu'il veut vraiment, et des ressources dont il dispose pour y arriver.

La PNL admet que si on connaît son objectif et qu'on en a une représentation claire, on se donne de meilleures chances de l'atteindre, alors que dans le cas contraire, il est difficile d'évaluer un quelconque résultat. Dans une situation de communication, la compréhension des objectifs en présence atténue de nombreuses difficultés.

Pour qu'un objectif soit validé en termes PNL, plusieurs conditions sont requises.

• Conditions de bonne formulation

La démarche PNL requiert deux conditions : l'objectif doit s'exprimer sous une forme affirmative, et utiliser des termes descriptifs. Une formulation négative ne renseigne en rien sur l'objectif

EXEMPLE

Si quelqu'un dit : « Je ne veux pas aller en Grèce cet été », cela n'indique ni où il veut aller, ni même s'il veut partir.

La personne qui déclare « je ne veux pas grossir », n'exprime pas le souhait d'être ou de rester mince, pourtant son interlocuteur tend à anticiper et interprète dans la plupart des cas le « je ne veux pas grossir » comme signifiant « je veux être mince ».

De même lorsque quelqu'un affirme : « je ne veux plus fumer », en fait il ne déclare pas « Je veux me sentir libre vis-à-vis du tabac », pas plus que « je veux être un non-fumeur ! », toutefois, le praticien PNL interprète souvent ce souhait en anticipant ou en faisant semblant de s'en satisfaire.

BANDLER et GRINDER affirmaient dans leur ouvrage commun *The Structure of Magic*, que la négation est une opération abstraite qui nécessairement vient se surajouter à quelque chose. En effet, quand on veut signaler qu'il est interdit de fumer, on utilise une image montrant une cigarette barrée d'un trait ! Ceci vaut pour les images, mais il en va de même avec le langage : la négation (ne pas) vient s'associer à ce que l'on veut nier. Si vous dites « Veuillez ne pas fumer », vous ne pouvez pas signifier ce message sans utiliser l'action que vous souhaitez interdire ! Ceci prend un sens très particulier à un autre niveau : parfois, en formulant une interdiction, comme nous utilisons les mots ou les images représentant ce qui est interdit, en fait cela provoque une double lecture chez celui à qui cela s'adresse et suscite souvent un désir inconscient de transgresser cet interdit.

Pour ce qui concerne l'investigation d'un objectif, le praticien cherche donc à obtenir une formulation affirmative de celui-ci.

■ EXEMPLES

Si nous reprenons l'exemple :

– Je ne veux pas aller en Grèce cet été !

Nous proposons la question suivante :

– Où souhaitez-vous aller cet été ?

Dans cette première approche, la question « pourquoi » n'apporte aucune information sur ce que veut vraiment la personne, nous éviterons de la poser à moins que nous ne souhaitions prendre le temps de bavarder.

Au sujet qui déclare : « je ne veux pas grossir », nous demandons :

– À partir de quel poids avez-vous l'impression d'avoir grossi ?

Parce qu'il existe un seuil rarement exprimé à partir duquel le sujet entreprend une action en vue de ne pas le dépasser ou de revenir à une norme subjective acceptable.

La seconde condition de bonne formulation d'un objectif requiert d'utiliser des termes descriptifs afin d'accéder à une représentation précise. Des termes descriptifs sont en effet plus utiles à notre exploration, car ils nous conduisent vers une représentation sensorielle de l'objectif

• Les conditions de faisabilité

Nous distinguons ici la précision du contexte et la représentation sensorielle, les conditions de responsabilité, les conditions d'écologie.

a) La précision du contexte et la représentation sensorielle

Les questions traditionnelles : quoi, qui, quand, où, comment ? font partie de la précision du contexte, et nous ne saurions en faire l'économie car leurs réponses contribuent à l'élaboration d'une représentation sensorielle de l'objectif. Dans certains cas, il n'est pas nécessaire d'explorer toutes les questions car l'expression de la personne contient déjà ces informations.

☛ EXEMPLE

Si quelqu'un dit « Je veux apprendre l'anglais en trois mois. », nous sommes informés à propos du « quoi », du « qui » du « quand », en revanche nous n'avons aucune idée de ce que « apprendre l'anglais » représente dans l'esprit de la personne, et si nous n'explorons pas cela, nous sommes à peu près certains que nous allons projeter notre propre représentation à la place de celle de l'interlocuteur.

C'est pourquoi nous allons explorer ce que nous appelons la représentation sensorielle de l'objectif en travaillant autour de la question :

– *Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?*

Cette question, extrêmement importante, sert de guide au praticien PNL, en la posant, il aide l'interlocuteur à construire une image sensorielle de son objectif. Les questions doivent s'adapter en fonction de la situation en cours, en gardant le cap sur le but du questionnement.

☛ EXEMPLE

Dans l'exemple : « Je veux apprendre l'anglais en trois mois » nous voulons savoir ce que la personne entend par « apprendre l'anglais », quels sont les critères qu'elle utilise pour évaluer qu'elle a ou non atteint le résultat souhaité, autrement dit sur quels éléments tangibles elle va s'appuyer pour étayer sa certitude d'avoir atteint l'objectif.

Dans le contexte de la relation thérapeutique, du développement personnel ou du coaching le praticien PNL cherche à savoir :

- Ce que la personne pense voir, entendre, sentir, se dire quand elle aura atteint son objectif.
- Ce qu'elle pense qu'un tiers pourra voir, entendre, sentir, se dire quand il saura qu'elle a atteint son objectif.

🗨️ Question-type

« **Comment une personne de votre entourage (personnel ou professionnel) pourra-t-elle savoir que vous avez atteint votre objectif ?** » Pour cette deuxième catégorie d'informations, nous cherchons des éléments observables de l'extérieur par un tiers. Il n'est pas évident de répondre à cette question, sauf quand on accède à une bonne représentation de l'objectif. De plus, pour les objectifs psychologiques, la personne doit exprimer ce qu'elle imagine à propos de la réaction des autres, car cela révèle d'éventuels blocages. Si quelqu'un exprime un objectif tel que : « Je veux obtenir une promotion », il a déjà une idée assez

précise de ce que cela représente, il se place alors en « spectateur » et réfléchit comme s'il était quelqu'un d'autre qui assiste à sa promotion. C'est une position de perception dite « méta » qui change la signification de l'expérience, et en particulier, aide à prendre conscience de la véritable valeur de l'objectif. Certains objectifs présentent plus de complications.

☛ EXEMPLE

La personne qui affirme : « Je veux me sentir mieux dans ma peau ! » doit travailler à identifier les preuves sensorielles. Comment saura-t-elle que son objectif est atteint ? Comment les autres le sauront-ils ? Quels indices, quels signes prouveront-ils que ce but est atteint ? Toutes ces questions demandent d'être explorées.

Cette étape représente une des difficultés essentielles de la relation d'aide ou d'accompagnement, notamment en thérapie familiale ou conjugale ainsi qu'en accompagnement d'équipes : le résultat devra être objectivable à la fois par le sujet et les autres personnes impliquées. Parfois la confrontation de l'objectif exprimé sous forme de mots avec l'objectif imaginé de façon sensorielle contraint à effectuer quelques adaptations. Chaque étape, chaque question, ouvre des possibilités de modifications ou d'adaptation de l'objectif. À la fin de l'exploration, l'objectif peut avoir évolué et mieux répondre aux attentes réelles de la personne : le but est de l'aider à tester son objectif, l'adapter, le rendre plus accessible et non à y renoncer.

• Les conditions de responsabilité

Nous cherchons ici à savoir essentiellement :

– *De qui dépend l'atteinte de l'objectif ?*

En effet, et surtout pour les objectifs de développement personnel, plus l'atteinte de l'objectif dépend de celui qui l'exprime et plus il a de chance de l'atteindre. S'il compte trop sur les autres, l'atteinte de son objectif est alors soumise à des conditions difficilement maîtrisables. Dans bien des cas, il serait illusoire de vouloir maîtriser totalement la situation, l'imprévisible est toujours imaginable, toutefois, se donner des objectifs réalistes dépend en partie de la personne et de son degré de responsabilité. Quand on exprime ce que l'on veut d'une façon affirmative, la responsabilité individuelle est clairement impliquée, mais, dans le cas de difficultés psychologiques, on préfère invoquer des causes extérieures qui font obstacle à l'atteinte de l'objectif

☛ EXEMPLE

- Je voudrais être en meilleure forme, plus disponible...
- Qu'est-ce qui vous empêche d'être en meilleure forme ?
- Je me sens souvent très fatiguée, j'ai besoin de repos.
- Certainement, vous devez vous reposer davantage.
- Comment voulez-vous que je me repose avec les enfants ?

Dans ce bref échange, la personne exprime d'abord un objectif pour entrer rapidement en opposition avec la solution qu'elle-même vient de suggérer.

Ce type de volte-face est fréquent et indique que l'objectif n'a pas été suffisamment éclairci. Les résistances apparaissent toujours lorsque l'objectif réel n'est pas identifié, et que l'interlocuteur propose des solutions au lieu de créer les conditions pour que le sujet les découvre. Dans la catégorie de responsabilité se trouve aussi la notion de décalage entre l'objectif réel de la personne et l'image qu'elle veut donner d'elle-même, ou qu'elle croit devoir répondre aux attentes des autres.

☛ **EXEMPLE**

On peut ainsi entendre des demandes exprimées au nom de quelqu'un d'autre :

– Ma femme voudrait que je perde du poids.

– Mon ami veut que je cesse de fumer.

Tant que la personne ne s'approprie pas l'objectif, les résultats ne sont pas durables. Pour qu'il y ait durabilité, il faut un engagement personnel ainsi qu'un bénéfice personnel réel à attendre de l'objectif

☛ **EXEMPLE**

Si nous reprenons l'exemple du sujet qui veut perdre du poids parce que sa femme le lui demande, le praticien s'informe : « et vous, qu'en pensez-vous ? »

❓ **Question-type**

Cette catégorie d'informations sera explorée également à travers la question suivante :

Qu'est-ce qui pourrait vous empêcher d'atteindre votre objectif ?

Les réponses peuvent varier et évoquer des faits, des événements, mais aussi des personnes. L'évaluation des difficultés prévisibles prépare une issue favorable. Quel que soit le contexte, partir gagnant, ne signifie pas partir en ignorant les problèmes.

Il est toujours très utile à la relation d'aide ou d'accompagnement que le sujet parte conscient qu'il va vaincre sa difficulté, mais pas inconscient des problèmes qui risquent de surgir. Dans les situations de coaching et de développement personnel, on peut rencontrer un certain degré de résistance au changement inhérent au contexte relationnel familial ou professionnel. L'approche des thérapies familiales montre comment l'équilibre du système que constitue le groupe intègre l'un de ses éléments en tant que « patient désigné ».

Comme pour la catégorie de la responsabilité, plus l'obstacle est situé dans le champ d'action de la personne et plus elle a de chance de le surmonter.

🌐 **Autres contextes**

Dans le cas d'un entretien de sélection pour un emploi, le postulant maîtrise ce qu'il connaît du contenu spécifique qu'on est en mesure de lui demander (métier, expérience, formation), il maîtrise encore, mais pas exactement de la même façon son degré de confiance en lui et quelques signes de son comportement (élocution, posture, etc.) mais il ne contrôle ni les données de la concurrence, ni l'ensemble des critères du recruteur. Le fait d'évoquer les difficultés éventuelles permet de se situer vis-à-vis de celles-ci et de mesurer la détermination de la personne. Plus les obstacles sont perçus comme accessibles, contournables, à la portée de sa propre responsabilité plus la motivation est

importante. Dans le cas où l'exploration des difficultés conduit à les surévaluer ou à les estimer trop lourdes à gérer, la personne revoit autrement son objectif.

Question-type

Si la personne est convaincue de sa propre responsabilité, le praticien pose la question :

– **Comment pensez-vous faire pour atteindre votre objectif ?**

Cette question initie alors un débat sur les moyens à envisager et la marche à suivre.

Cette question possède quelques variantes, on peut interroger la personne pour savoir si elle a déjà mis quelque chose en œuvre pour atteindre son objectif. Pour des objectifs matériels, les moyens à mettre en œuvre sont souvent tout à fait évidents parce que les objectifs de cette nature possèdent une représentation sensorielle claire. La personne qui affirme : « Je veux aller aux États-Unis l'été prochain », peut sans grande difficulté répondre à la question : « comment pensez-vous organiser ce séjour ? »

Dans le cadre de la relation d'aide, le sujet qui affirme : « je voudrais être plus calme », ne peut répondre à la question « à votre avis, que vous faut-il faire ou ne pas faire pour être plus calme », que s'il possède une représentation sensorielle de « plus calme ».

Le fait de demander des précisions sur ce que la personne pense faire pour atteindre son objectif constitue encore un test de faisabilité. L'objectif qu'on atteint n'est jamais un simple assemblage de mots mais s'inscrit au contraire dans une dimension d'engagement, d'appropriation, et d'expérience.

• Les conditions d'écologie

Quand la PNL reprend le terme d'écologie, elle se place dans un contexte proche de l'analyse systémique d'un ensemble et envisage plusieurs aspects :

– **L'objectif est-il ou non en harmonie avec la personne ?**

– **L'objectif est-il ou non en harmonie avec l'environnement de la**

personne ? l'environnement considéré ici étant essentiellement humain.

On considère que la personne forme un tout cohérent, différent de la somme de ses parties comme l'indique la théorie dite des « groupes ».

Ainsi, l'individu développe parfois un comportement qui, malgré quelques effets désagréables, répond à une autre attente et satisfait un autre besoin, généralement non-dit. Le fait par exemple de manger à l'excès a comme effet désagréable de faire grossir, mais s'intègre à « l'écologie » personnelle de l'individu en apportant d'autres satisfactions. Ainsi, une personne qui s'estime trop grosse et désire s'amincir ne pourra le faire de façon durable que si son amincissement lui procure une satisfaction comparable ou supérieure à celle qu'elle trouve en mangeant beaucoup.

Prendre en charge une telle difficulté ne saurait faire l'économie d'une approche contextuelle globale. De nombreuses études sur le surpoids montrent l'intérêt de combiner les efforts afin que les aspects psychologiques et relationnels soient tout autant pris en charge que les dimensions purement diététiques.

☛ EXEMPLE

L'exemple des personnes qui arrivent toujours en retard où qu'elles aillent, continuent d'être en retard, et perpétuent ce comportement malgré les désagréments qu'il entraîne parce qu'il correspond à un besoin intérieur lié, à la perception de l'identité.

Il existe une notion fondamentale qui est la différence entre vouloir et pouvoir ; en effet s'est développée ces dernières années une psychologie volontariste d'origine nord-américaine qui tend à faire croire que l'on peut obtenir tout ce que l'on veut, à condition de le vouloir « correctement », c'est notamment le cas de certaines utilisations de la PNL. Appliquée à la lettre, cette démarche entraîne bien des désillusions.

☛ AUTRES EXEMPLES

Si nous prenons comme exemple nos performances physiques, nous nous apercevons qu'elles diminuent avec l'âge : nos capacités de récupération, ne sont plus les mêmes. Si des excès passagers peuvent être corrigés, le passage à la chronicité va se manifester par l'apparition de troubles divers : névrotiques, psychosomatiques voire même organiques.

Cette disjonction entre le mental et le physique provoque l'apparition d'un certain nombre de signaux d'alarme qui doivent être respectés, ce qui est rarement le cas. C'est alors qu'apparaissent des perturbations plus sévères, variables selon des caractéristiques individuelles d'ordre génétique, comme si le corps n'arrivait plus à suivre le rythme imposé par la volonté.

Le respect de soi, c'est-à-dire de son écologie interne est essentiel pour atteindre l'objectif fixé.

Un objectif écologique doit s'intégrer parfaitement avec la personnalité et les aspirations profondes de l'individu. Il arrive que des gens disent vouloir quelque chose, mettent tout en œuvre pour l'obtenir, puis, chose faite s'aperçoivent que cela ne leur convient pas. Dans la situation d'une relation d'aide ou de conseil, on observe des personnes qui expriment des objectifs dont on sait parfaitement qu'ils ne conviendront pas. Ce sont des cas difficiles à gérer, la personne doit prendre conscience que cet objectif n'est pas adapté, et d'autre part accepter de le modifier, et enfin, le praticien doit également accepter l'idée qu'il s'est peut-être trompé...

L'autre condition d'écologie d'un objectif concerne la personne et son environnement humain. En effet, l'objectif peut être tout à fait porteur d'avantage pour la personne mais désavantageux pour ceux qui l'entourent... Que faire, que choisir alors ? À ce niveau, la personne comprend qu'elle s'engage dans une décision qui a des conséquences pour les autres et peut aussi prendre conscience de ce qu'elle est prête ou non à assumer.

🗨️ Question-type

Les questions que nous posons dans cette démarche sont les suivantes :

- **Qu'est-ce que cela va changer d'atteindre votre objectif ? pour vous ? pour les autres ?**
- **Qu'y a-t-il à gagner en atteignant cet objectif ? pour vous ? pour les autres ?**

– Qu’y a-t-il à perdre en atteignant cet objectif ? pour vous ? pour les autres ?

Ces dernières questions renvoient à certains critères de la personne, on peut aussi les grouper en demandant à propos de l’objectif choisi : qu’est-ce qui en vaut la peine ?

Cette stratégie d’investigation des objectifs, n’est pas faite pour décourager les gens de vouloir quelque chose, pas plus que pour juger de la valeur de leurs objectifs, seulement pour vérifier qu’ils sont possibles psychologiquement et objectivement à atteindre.

Dans le contexte de relation d’aide et de conseil c’est un des meilleurs moyens d’assurer sa crédibilité que de permettre à son interlocuteur de prendre conscience de ses objectifs réels. Néanmoins, nous devons respecter l’autre dans ses choix et admettre que, même si notre expérience nous porte à évaluer les besoins réels de notre interlocuteur, ce dernier n’est pas nécessairement prêt psychologiquement à l’admettre. Si nous cherchons alors à faire valoir notre estimation, cela revient à l’imposer et va à l’encontre des buts de développement personnel. Dans le domaine psychologique, le plus court chemin d’un point à un autre n’est pas la ligne droite...

Question-type

Voici les questions-type utilisées en PNL pour guider l’investigation d’un objectif :

– Que voulez-vous ?

– Comment saurez-vous que vous l’avez atteint ?

– Que pensez-vous voir, entendre, sentir, vous dire quand vous aurez atteint votre objectif ?

– Comment quelqu’un d’autre pourra-t-il le savoir ?

– Que pensez-vous qu’une autre personne pourra voir, entendre, sentir, se dire quand vous aurez atteint cet objectif ?

– De qui dépend l’atteinte de cet objectif ?

– Qu’est-ce qui pourrait vous empêcher de l’atteindre ?

– Comment pensez-vous faire pour l’atteindre ?

– Qu’est-ce que cela va changer d’atteindre votre objectif ? pour vous ? pour les autres ?

– Qu’y a-t-il à gagner en atteignant cet objectif ? pour vous ? pour les autres ?

– Qu’y a-t-il à perdre en atteignant cet objectif ? pour vous ? pour les autres ?

Dans la pratique, on n’a pas nécessairement besoin de poser toutes ces questions ; selon le contexte, le type de demande, le niveau de prise de conscience, certaines d’entre elles se révèlent intéressantes et pertinentes.

En étudiant ces catégories d’informations à explorer, il est intéressant d’appliquer ces questions à nos propres objectifs pour en évaluer la faisabilité, l’expérience personnelle est en effet irremplaçable dans toute démarche d’aide ou de conseil. Cette démarche d’exploration des objectifs illustre une application efficace du métamodèle pour le langage.

En étudiant les schémas linguistiques utilisés par MILTON ERICKSON dans ses séances d'hypnothérapie, RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER ont observé une utilisation volontaire des zones d'ombre et des ambiguïtés que le métamodèle cherche à élucider ! D'autres procédés de langage s'y ajoutent et forment le Milton Model.

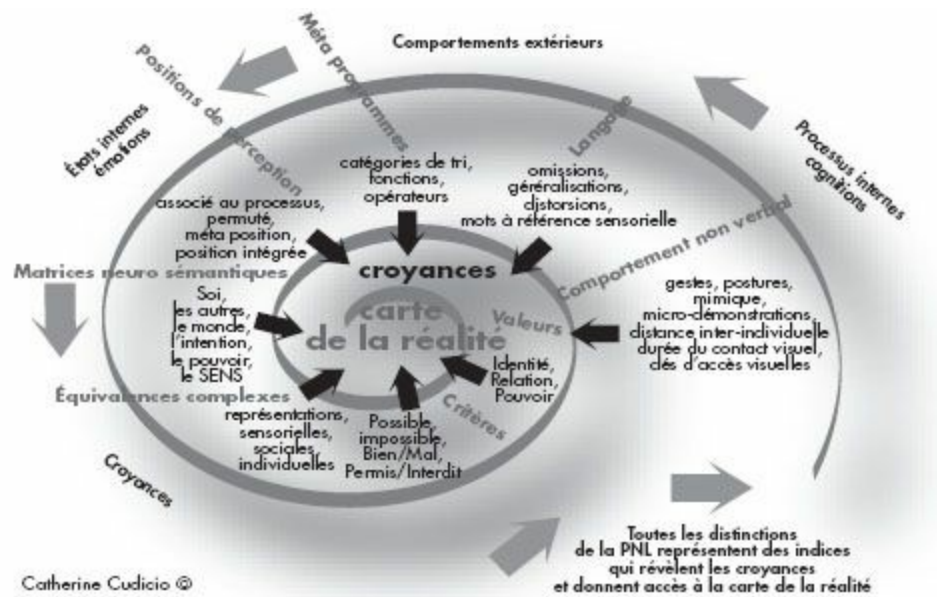
Enfin, une évolution de ce modèle, le « parler clair et parler flou », permet au praticien de passer avec flexibilité de l'un à l'autre modèle pour révéler les richesses créatives d'une situation de communication.

Ces deux modèles sont présentés en annexe.



1. CARL RANSOM ROGERS, Psychologue américain (Oak Park, Illinois, 1902 - La Jolla, 1987) fondateur d'une approche dite « centrée sur le client ». L'observation de ses échecs et de ses succès le conduit à remettre en cause la doctrine psychanalytique freudienne et la conduite directive des entretiens cliniques. Il dit : « Je ressentis que c'est le client lui-même qui sait ce dont il souffre, dans quelle direction il faut chercher, ce que sont les problèmes cruciaux et les expériences qui ont été profondément refoulées. Je commençai à comprendre que si je voulais faire plus que démontrer mon habileté et mon savoir, j'aurais à m'en remettre au client pour la direction et le mouvement du processus thérapeutique. »
2. NOAM CHOMSKY, linguiste célèbre par ses recherches et ses engagements politiques, professeur au Massachusetts Institute of Technology, père de la grammaire générative, pose l'hypothèse de l'existence de structures cérébrales propres à générer le langage chez tout être humain.
1. *Comprendre la PNL.*
1. Un article de la revue « Science et Vie » (février 2003, n° 1025) nous apprend que les recherches scientifiques tendent à valider les hypothèses que le linguiste Noam Chomsky avançait dès les années 50. Les bébés semblent dotés dès la naissance de compétences innées pour acquérir naturellement les règles grammaticales de toutes les langues.
1. En anglais, comme dans d'autres langues, les tournures passives contiennent le même type d'ambiguïté.

Les techniques avancées



Formation de la carte de la réalité

Chaque élément constitue un indice représentatif de la carte de la réalité, l'observation du comportement, de schémas tels que les métaprogrammes, les critères ou tout autre distinction identifiée est un fil conducteur vers les croyances qui structurent la carte de la réalité. Mais, celles-ci modifient également perception et compréhension des expériences et autres situations.

Explorer les différences cognitives avec les métaprogrammes



Dans ce chapitre, nous allons examiner le champ d'action des métaprogrammes, étudier comment ils permettent de mieux comprendre les comportements, dans quels contextes et sous quelle forme les mettre en pratique. Nous présentons d'abord les distinctions classiques mises au point par GRINDER et BANDLER (1975), puis le modèle réduit à l'essentiel de ROBERTS DILTS (1996) intégré dans la dimension systémique des différents niveaux logiques de la communication.

Bien que l'étude approfondie de ces distinctions puisse sembler assez longue, il faut savoir que c'est grâce à ce souci extrême du détail qu'il a été ensuite possible d'accéder à des approches plus condensées, et sans doute plus légères. Le praticien PNL ne doit cependant pas ignorer ces distinctions qui lui permettront à terme de construire ses propres outils en opérant une sélection parmi ceux qui lui sont proposés ici.

Plan du chapitre

1. Présentation globale des métaprogrammes

2. Les différentes catégories de tri des informations et des perceptions Information

- Information
- Lieu
- Le tri Objets
- Personnes
- Action
- La répartition soi/autres
- Exercices
- Test « êtes-vous stressé ? »

3. Les métaprogrammes de fonctionnement

- Entrée sensorielle et le traitement des données, la hiérarchie des systèmes de représentation sensorielle
- Dimension du fractionnement (Chunk size)
- Réponses selon « accord » ou « désaccord »
- Réponse témoin ou associée au processus
- Réponse d'éloignement ou de rapprochement
- Organisation de l'index de référence

4. Les positions de perception

- Origines du modèle

- Le modèle des positions de perception

1. Qu'est-ce qu'un métaprogramme ?

C'est dans les années 70 qu'apparaît la notion de **métaprogramme** dans la PNL. L'expression avait toutefois déjà été utilisée par le DR JOHN C. LILLY dans son livre « *Programming and Meta programming in the human bio computer* », paru en 1968.

RICHARD BANDLER, quant à lui, avait proposé un certain nombre de modèles pour décrire comment les gens maintenaient la « cohérence » au niveau de leurs « programmes » mentaux. Ces modèles figurent notamment dans l'ouvrage « *The structure of Magic* ». D'autres recherches ont ensuite été effectuées par LESLIE CAMERON BANDLER, DAVID GORDON, ROBERTS DILTS et MARIBETH MEYERS ANDERSON.

🔑 Comprendre l'idée,

L'expression « métaprogrammes » désigne des distinctions se situant « à propos » (au sujet, témoin... et autres nuances entrant dans le terme « méta ») d'autres programmes, et qui conduisent ou dirigent les processus de la pensée.

Les métaprogrammes permettent de décrire les caractéristiques d'une stratégie ou de toute autre activité cognitive d'un individu, d'un groupe, voire d'une culture. Ils ont été développés tout d'abord pour tenter d'expliquer comment des stratégies possédant la même structure cognitive, aboutissent parfois à des résultats très différents.

Les métaprogrammes informent aussi à propos des croyances et des critères associés. Le recours aux métaprogrammes permet de gagner en précision dans la compréhension et la description d'éléments aussi subjectifs que les croyances. À terme, l'usage des métaprogrammes permet de mieux comprendre, évaluer, interpréter et prévoir les comportements.

✕ Utilisation

Les métaprogrammes constituent un outil descriptif, ils agissent au niveau de ce qui s'observe dans la communication, s'associent aux données recueillies par les informations visuelles, auditives et kinesthésiques, complètent et clarifient le contenu du discours. L'analyse d'un comportement à travers les distinctions des métaprogrammes n'exclut en rien l'utilisation des techniques de base de la PNL, telles que le mimétisme comportemental, la reconnaissance des systèmes de représentation sensorielle. Les métaprogrammes viennent enrichir ces données, mais ne les remplacent pas. Ils ne sauraient décrire une personnalité, seulement quelques traits caractéristiques observables quand le sujet est impliqué dans une activité cognitive : prise de décision, choix existentiels, apprentissage.

Nous allons examiner ici le champ d'action des métaprogrammes, étudier comment ils permettent de mieux comprendre les comportements, dans quels contextes et sous quelle forme les mettre en pratique.

Les métaprogrammes représentent un moyen de codage de certaines données subjectives, notamment les croyances et leurs critères. Quand on étudie une expérience subjective ou une parcelle de celle-ci, on peut observer son métaprogramme. Chacun possède également un métaprogramme particulier pour ses expériences subjectives et ses comportements, cependant, en appliquant un filtre plus étroit, on

peut découvrir une multitude de combinaisons possibles entre les éléments de ces métaprogrammes, variant en fonction des contextes étudiés.

Dans ce chapitre et le suivant nous présenterons les distinctions classiques mises au point par GRINDER et BANDLER (1975), puis le modèle réduit à l'essentiel de ROBERTS DILTS (1996) intégré dans la dimension systémique des différents niveaux logiques de la communication.

2. Les différentes catégories de tri des informations et des perceptions

🔑 Comprendre l'idée

Lorsque nous percevons des informations au cours d'une expérience, elles sont d'abord transmises par nos sens puis codées sous forme de représentations sensorielles, mais aussi classées par catégories. Il s'agit du premier niveau des métaprogrammes comprenant cinq distinctions complétées par une répartition soi/autres, selon que l'expérience traitée concerne la personne elle-même ou quelqu'un d'autre.

On peut considérer ce niveau comme un traitement d'information. Dans l'enseignement traditionnel de la PNL, on le nomme « sorting categories » traduit en français par catégorie de tri. Cette expression est la plus fréquente.

Les métaprogrammes de ce niveau concernent précisément le sens attribué aux informations recueillies au cours des expériences subjectives. L'une des façons les plus habituelles de donner un sens à une expérience c'est de la classer selon l'appartenance à une catégorie déjà connue, puis de se servir de ce filtre pour éventuellement lui conférer une identité propre mais qui demeure à l'intérieur du cadre de référence que constitue cette catégorie dont elle a été reconnue comme partie.

Il est permis de s'interroger sur le « pourquoi » de ce choix, de se demander quels sont les éléments pris en considération pour reconnaître une expérience comme appartenant à telle ou telle catégorie. Cette interrogation sort du champ descriptif habituel de la PNL, pourtant l'étude des métaprogrammes nous conduit à nuancer l'habituelle opposition entre « comment » et « pourquoi ». Nous suggérons que l'un et l'autre demeurent indissociables. Ainsi, en étudiant le comment d'un comportement, d'un critère, d'une stratégie, nous avons accès simultanément au pourquoi d'autant plus aisément que nous appliquons des distinctions faisant apparaître le cadre du temps (passé, présent, futur) et des liaisons de cause à effet.

🔄 FONCTIONNEMENT

Le traitement de l'information sous forme de catégories de tri forme un premier filtre qui se combine à l'action des systèmes de représentation sensorielle et à celle des universels de modelage de l'expérience et donne de ce fait une idée d'ensemble de la manière dont la personne s'oriente par rapport à son environnement.

Les cinq grandes orientations : **information, lieu, choses, personnes et action** sont complétées par l'application de la répartition **soi/autres** qui, soit représente une orientation à part entière, soit s'associe aux précédentes et vient alors préciser le contexte.

Les distinctions du traitement des informations représentent des catégories susceptibles de se chevaucher et de se remplacer, c'est une question d'interprétation. Ainsi, lorsque nous étudions le comportement de quelqu'un dans un contexte donné, les grandes lignes de sa façon de traiter les informations en catégories de tri apparaissent, mais, un événement qui est pris en compte comme appartenant à une catégorie « action » par un individu peut fort bien être reconnu comme appartenant à une autre catégorie par une personne différente. Ce qui nous permet de le savoir, c'est d'une part le choix des mots et d'autre part l'observation du comportement, autant d'éléments sur lesquels nous

avons auparavant basé notre compréhension de la communication. Les métaprogrammes ajoutent d'autres moyens à notre étude et à notre compréhension, cependant la démarche reste la même et le mot-clé demeure l'observation.

✕ Principe d'utilisation

Lorsque nous étudions le comportement sous l'angle des métaprogrammes l'énumération d'une liste de distinctions intéresse moins que leur utilisation préférentielle, parfois même exclusive. La reconnaissance de l'utilisation préférentielle d'une orientation du traitement de l'information en catégorie de tri (action, information, lieu, choses, personnes, soi/autres) nous permet de diriger notre propre recherche s'il s'agit par exemple de se faire une idée claire d'une difficulté, bien que ce premier niveau s'avère insuffisant pour rendre compte de la richesse de l'expérience subjective de quelqu'un.

Nous allons à présent étudier les unes après les autres ces grandes directions que prennent sélectivement les informations que nous recueillons dans notre expérience subjective.

• L'information

Lorsque nous appliquons cette orientation au cours d'une expérience, nous retenons et sélectionnons les informations que nous percevons en fonction de ce qu'elles apportent de nouveau ou de déjà connu dans ce contexte. Ensuite, le traitement « **information** » nous permet de trouver des mots pour exprimer ce que nous venons de rencontrer, enfin d'analyser ce que nous pouvons en apprendre ou attendre d'une autre situation comparable en termes de connaissance.

💬 Phrases révélatrices

L'orientation information se reconnaît dans des phrases telles que :

- Je n'ai rien appris, je me suis ennuyée !
- Quoi de neuf ?
- Comment, vous n'êtes pas au courant, mais enfin, tout le monde en parle !

■ Contextes d'application

Quand quelqu'un rend compte de son expérience en évaluant ce qu'il en apprend, on pose qu'il trie les informations dans la catégorie « information ».

- En voyage, le tri « information » est très efficace pour recueillir un maximum de données à propos des pays visités : histoire, géographie, coutumes, culture et tout autre savoir assimilé à une information. Cette organisation cognitive, poussée à l'extrême a pour conséquence de se contenter de parler de l'expérience au lieu de la vivre.
- Le tri Information appliqué aux gens n'est pas un bon moyen de se faire des amis.

Savoir identifier la catégorie de tri utilisée permet de présenter nos propos en respectant l'orientation de notre interlocuteur. Cela constitue alors un excellent moyen d'accès à ses croyances et ses critères puisque c'est précisément ainsi que sont traitées les informations prises en compte dans son

expérience subjective.

☛ **EXEMPLE**

Si vous souhaitez convaincre un individu à orientation à forte dominante « information » de vous accompagner au cinéma, il vous faut lui montrer ce qu'il peut en apprendre pour lui-même ou pour les autres selon la distinction de la répartition soi/autres associée. Il demeure plus aisé cependant de le convaincre d'aller au cinéma que de faire du jogging à moins que vous ne parveniez à exciter sa curiosité à propos des personnes que vous pouvez rencontrer ou des lieux qu'elle ne connaît pas, des sensations et des bénéfices qu'on peut espérer obtenir, ou d'autre chose encore pourvu que cela vienne satisfaire un désir de savoir.

Nous introduisons la notion de prédominance de l'une ou l'autre des catégories de tri afin de mieux comprendre les comportements ou les expériences subjectives que nous observons. Bien que nous disposions théoriquement les moyens de nous adapter aux différentes situations, nous utilisons souvent le même filtre pour traiter des informations qui appartiennent en fait à des catégories différentes, c'est alors que surgissent des difficultés de communication.

☛ **EXEMPLE**

Dans un parcours de coaching d'efficacité personnelle, un de nos clients fait preuve d'une forte orientation « information ». En outre, il utilise son système auditif de façon dominante avec des consultations longues et fréquentes de son dialogue intérieur ce qui lui pose des problèmes de relations avec son entourage. Il se plaint de difficultés relationnelles et affirme qu'il ne peut pas « avoir de dialogue avec des gens bornés, qui n'ouvrent jamais un livre, ne vont pas au cinéma, et ne réfléchissent pas au sens réel de leurs actes » (sous-entendu d'après ce qu'ils auraient pu lire). En réalité il reproche aux autres de ne pas appliquer les mêmes filtres que les siens, mais il n'en est pas réellement conscient. Il est parvenu à trouver une solution au fur et à mesure que son parcours de coaching lui a permis de continuer à appliquer plus consciemment son orientation tout en élargissant le champ de sa curiosité à d'autres objets et d'autres références que le contenu des livres. Apprendre à utiliser les autres orientations du traitement de l'information : les identifier chez lui comme chez les autres puis de s'en servir l'a conduit à adopter une attitude de tolérance favorable à une meilleure entente avec son environnement relationnel.

On peut utiliser les métaprogrammes dans de nombreux contextes, notamment celui de la sélection de candidats qui nécessite d'identifier le profil de poste et le niveau d'adéquation du candidat à celui-ci. Certains métiers demandent une orientation particulière, la catégorie de tri « information » semble souhaitable pour les activités d'enseignement, de recherche, de communication et de transmission d'information.

💬 **Phrases révélatrices**

On apprend à identifier l'utilisation du tri « information » dans des phrases comme les suivantes :

– J'ai rencontré Pierre, il m'a parlé de son voyage au Mexique, cela me donne envie d'en savoir plus.

Avec une autre distinction des éléments différents sont retenus, par exemple, ici le tri est orienté « personnes » : « J'ai rencontré Pierre, il avait mauvaise mine. »

Avec le tri « information » on peut dire : « - Que s'est-il passé de mars 95 à juin 96 ? » (au lieu de, par exemple, « qu'avez-vous fait entre Mars et juin 85 ? » en appliquant un tri « action »)

– C'est une longue histoire et vous ne la comprendrez que si je vous explique d'abord tous les détails! (tri action)

Et maintenant la même idée avec un tri « information » : « les choses ont commencé il y a déjà quelques années, pour comprendre la situation, vous devez connaître le détail des faits précis qui se sont succédés ».

– Cela m'ennuie d'accepter cette invitation, j'ai le sentiment qu'une fois de plus il ne se passera rien d'intéressant à cette réunion (au lieu de, par exemple, « Cela m'ennuie d'accepter cette invitation, j'ai le sentiment qu'il n'y aura personne d'intéressant à cette réunion »).

Autres contextes

Échanges d'impressions à propos d'un spectacle lyrique :

– J'ai été tellement déçu par la musique que j'ai failli partir au premier entracte, vraiment, cette musique ne m'apporte rien, cela cède à la facilité ! dit un monsieur qui se prend très au sérieux et joue au critique averti.

– Je reconnais que cette musique n'est pas très originale, cependant, pour ma part, j'ai beaucoup apprécié l'interprétation, les artistes ont tous fait une belle prestation et la soprano était remarquable, tant par son talent que par son physique ! répond son interlocuteur.

La discussion aurait pu continuer longtemps ainsi, la première personne n'avait retenu de cet événement que le caractère peu original de la partition et la seconde avait essentiellement porté son attention sur la prestation des artistes !

Si nous analysons ceci en termes de métaprogrammes nous reconnaissons en premier l'utilisation du traitement « information », et en second lieu celle du traitement « personnes ».

Les différents exemples montrent que les métaprogrammes s'expriment à travers de subtiles nuances et permettent de passer d'une orientation à l'autre, comme pour traduire son langage de termes visuels en termes auditifs, ou kinesthésiques. Avec un peu d'entraînement à l'observation de ces nouvelles données, il devient possible de s'exprimer dans le langage du traitement de l'information de nos interlocuteurs.

• **Le lieu**

Trier les informations en s'orientant vers le **lieu** consiste à les classer selon leur appartenance ou leur relation avec un endroit quelconque ou une provenance.

Certaines personnes ont besoin de savoir d'où viennent les gens qu'elles rencontrent pour commencer à faire connaissance. En l'absence de ces informations, l'autre est perçu comme un véritable étranger

et le contact ne parvient pas à s'établir de façon positive. On dit de ces personnes qu'elles trient les informations selon leur relation à un lieu.

Ceux qui appliquent ce tri attachent une grande importance à l'environnement, c'est même parfois l'élément déterminant de leur attitude : l'environnement affecte le comportement d'une façon telle qu'il détermine de façon flagrante l'efficacité de celle-ci.

Nous sommes tous, bien entendu, sensibles à notre environnement, celui-ci influence en partie nos comportements, mais il existe des gens qui donnent à ce critère une dimension très importante dans leur carte de la réalité. Ce sont précisément ces différences individuelles qui intéressent le praticien PNL. Une personne qui applique un tri « lieu » effectue de nombreux choix en fonction de ce critère : le lieu de travail, de résidence, l'organisation même du lieu sont des éléments caractéristiques.

Phrases révélatrices

Qui d'entre nous n'a jamais entendu dire :

– Pour rien au monde je ne voudrais travailler (vivre) dans un endroit pareil !

Ou à l'inverse :

– C'est un endroit où il fait bon vivre !

Ces expressions font partie du langage familier et elles décrivent assez justement l'aspect subjectif de l'orientation vers le lieu. Car ce qui importe en réalité dans ces affirmations ce n'est pas le lieu en lui-même mais bien la façon dont il est perçu .

EXEMPLE

Si quelqu'un dit qu'il revient de vacances ou de voyage, il trouve certainement tout naturel qu'on lui demande où il les a passées. Un interlocuteur qui utilise un tri de l'information orienté vers le lieu cherche à obtenir une description précise de l'endroit concerné. S'il utilise un tri « information », il cherche plutôt à savoir ce qui s'est passé pendant les vacances dont on lui parle sans s'intéresser au lieu.

Dans certaines activités professionnelles, comme le tourisme, les métiers de l'environnement, l'architecture, l'urbanisme, la conception de paysages, la décoration et de bien d'autres encore l'orientation vers le lieu se révèle quasi indispensable.

En revanche, dans certains contextes, elle constitue un handicap notamment quand elle devient un frein à la mobilité géographique. Certains préfèrent même une activité peu intéressante mais un cadre plus agréable.

L'orientation vers le lieu apparaît dans de nombreuses circonstances.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans la littérature, l'orientation vers le lieu se manifeste par les descriptions. Certains auteurs font effectuer de longues promenades à leurs lecteurs à travers les lieux où prennent place les événements que vivent leurs personnages. Cela va même plus loin en ce sens que le théâtre de l'action joue un rôle déterminant dans le comportement des personnages.

Quelquefois même le lieu est compris comme un élément d'une relation de cause à effet : c'est parce que l'action se situe dans cet endroit qu'elle se déroule ainsi ou bien encore il peut être présupposé que l'action n'existe que parce que le lieu existe.

Le lecteur averti aura probablement remarqué que le tri de l'information orienté vers le lieu s'effectue essentiellement grâce à une représentation visuelle initiale, un sujet qui traite l'information de cette façon la perçoit en premier lieu visuellement.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Si nous revenons à l'exemple de la littérature, les descriptions servent généralement à nous faire imaginer, en d'autres termes construire une représentation visuelle de ce que voit l'auteur ou de ce qu'il imagine. Pour le lecteur, la représentation visuelle est l'aboutissement du processus. Pour l'auteur c'est le début, parfois même l'entrée de la stratégie « écrire ». En effet, si pour décrire un paysage, il faut en avoir auparavant une représentation visuelle, une expérience personnelle n'est pas indispensable. À partir de l'image initialement perçue, l'auteur sélectionne des mots qui devront dans un second temps permettre au lecteur de retrouver l'image.

Une personne qui traite l'information avec une orientation « lieu », tend généralement à voir ce qui l'entoure tandis que si elle utilise l'orientation « information » que nous avons décrite plus haut, elle a le choix entre la voir ou l'entendre initialement sans que cela revête une importance particulière.

Les personnes qui appliquent un tri des informations orienté vers le lieu sont très déçues si le cadre qu'elles ont choisi pour une activité ne correspond pas à ce qu'elles ont imaginé.

EXEMPLE

C'est ce type d'orientation qui permet à certains d'entre nous de dire parfois « j'ai été déçu par le film, après avoir lu le livre, je ne voyais pas cela ainsi. »

Il s'agit toujours d'une question de critère parce qu'une autre personne devant le même film pourra affirmer « c'est beaucoup mieux que ce que j'avais imaginé, et je pense que si j'avais été à la place du metteur en scène, je n'aurais pas agi autrement ». Ce spectateur applique essentiellement une orientation « information », mais aussi « personnes » comme nous l'étudierons plus loin.

Phrases révélatrices

On reconnaît facilement l'utilisation d'une orientation « lieu » dans des phrases telles que :

- Cet endroit me déprime
- Pour rien au monde je ne veux partir d'ici
- C'est finalement chez soi qu'on est le mieux.
- Je ferais tout pour revenir au pays !

Le lecteur attentif reconnaît dans ces affirmations de nombreuses transgressions du métamodèle pour le langage. Il s'agit en effet de l'expression de critères donc de quelque chose de particulièrement subjectif. Les critères se révèlent sans aucunement tenir compte, si ce n'est pour les accumuler, des

omissions, généralisations et distorsions.

La tâche de l'observateur se révèle donc des plus subtiles lorsqu'il veut déceler le fil conducteur des comportements de quelqu'un, en d'autres termes en tracer son métaprogramme : il lui faut en effet prendre en considération aussi bien les transgressions du métamodèle pour le langage que les stratégies sans oublier d'analyser le contenu du discours et l'accompagnement analogique de celui-ci.

Nous ouvrirons ici une parenthèse pour souligner que l'accompagnement analogique – ou aspects non verbaux et para verbaux de la communication – mis en comparaison avec le contenu du discours donne accès aux critères importants. En effet, les éléments analogiques de la communication viennent appuyer, souligner ou nuancer en augmentant ou en diminuant l'intensité, les signes du langage verbal ou éléments digitaux de la communication. En observant attentivement comment s'effectue cette « ponctuation » analogique, cela donne accès aux critères que la personne valorise.

Le praticien PNL se donne pour objectif de maîtriser un grand nombre de données d'analyse et d'observation afin de rassembler à propos d'un contexte quelconque (personne, compétence, culture, groupe) le maximum d'informations pertinentes et nécessaires à sa compréhension, sa modélisation ou à sa transmission comme c'est le cas en particulier pour les modèles d'acquisition de compétence.

Phrases révélatrices

Le tri de l'information orienté vers le lieu produit parfois des relations de causalité, comme dans les phrases :

- les Auvergnats sont travailleurs
- les Belges sont accueillants
- Il pleut toujours en Bretagne.

Ces exemples de généralisations montrent comment à partir d'une provenance une conclusion se construit, les affirmations si elles étaient complètes se formuleraient ainsi :

- C'est parce qu'ils viennent d'Auvergne qu'ils sont travailleurs.

La personne qui affirme cela explique et juge le comportement de quelqu'un à partir de son lieu d'origine.

EXEMPLE

Nous avons eu l'occasion d'avoir un entretien avec un chasseur de têtes, et, à notre grande surprise quand nous lui avons demandé ce qui lui paraissait particulièrement important de découvrir chez un candidat, il a répondu :

- Quand j'ai devant moi un candidat, quel que soit le poste, j'ai besoin de savoir où il est né et où il a vécu sa jeunesse, quelles sont ses origines, dans quels établissements il fait ses études, etc., c'est primordial, cela définit la personnalité car on n'échappe pas à cela.

Il expliqua ensuite que, selon lui, les lieux « marquaient » à vie leurs habitants et que le fait de les connaître permettait de « bien situer » les personnes et de prévoir en grande partie leurs réactions et leurs comportements. Il se citait en exemple affirmant qu'il était provincial de naissance et qu'en raison de cela il avait des comportements spécifiques différents de ceux

d'un « vrai » parisien.

Il paraît vraisemblable de penser que ce consultant utilise en fait bien d'autres renseignements et informations pour connaître les candidats qui se présentent devant lui, mais, appliquant de façon très importante une orientation « lieu », il a tendance à traduire des informations d'autres catégories (personnes, information, action, choses) pour avoir à faire avec son critère préféré.

Lorsque nous aurons étudié toutes les distinctions du traitement de l'information, nous constaterons que selon les personnes, l'utilisation sélective de l'une ou l'autre des orientations peut être comprise comme une « traduction » de l'une en l'autre. C'est le même phénomène que nous observons lorsque nous étudions les systèmes de représentation sensorielle, le souvenir d'un même événement devient selon les personnes qui l'ont vécu une image, un son, un dialogue intérieur, une sensation, ces trois éléments peuvent coexister dans le vécu subjectif, ce qui diffère, c'est la hiérarchie qui les organise. Le souvenir d'une expérience comprend différents éléments appartenant aux différents systèmes de représentation sensorielle, la même expérience donne lieu à des souvenirs aussi spécifiques qu'il y a de témoins ou d'acteurs. Arrivés à ce niveau de l'apprentissage des techniques PNL, nous apprenons à reconnaître des différences et des nuances interindividuelles quelque peu plus subtiles que ne l'étaient celles caractérisant l'utilisation des systèmes de représentation sensorielle, cependant, la technique demeure la même : observer.

• Le Tri Objets

Cette manière de traiter l'information concerne les personnes qui considèrent comme des **objets** les éléments de leur carte de la réalité. Lorsque nous présentons cette distinction, les étudiants effectuent un raccourci facile entre l'orientation « objets » et le fait d'être intéressé par le côté matériel de la vie. S'il est vrai que ces aspects font partie de la catégorie de tri « objets », cette catégorie est cependant plus vaste comme nous allons le montrer.

Une réflexion s'est imposée à la suite de cette compréhension restrictive et simpliste de l'orientation « objets ». La PNL est apparue dans le contexte culturel occidental où nous vivons et qui cultive la dualité esprit/corps, matériel/spirituel. En apparence, la supériorité semble revenir à l'aspect immatériel ou à la pensée mais paradoxalement le pouvoir conféré par la possession d'objets matériels se trouve valorisé à l'extrême. Le culte de la performance et de l'extrême exacerbe encore cette dualité dans un rapport guerrier à soi-même.

Phrases révélatrices

Des expressions telles que « vaincre ses émotions », « lutter contre ses habitudes », « se maîtriser », « repousser ses limites » traduisent ce type d'attitude.

La PNL nous incite plutôt à tirer parti, à utiliser, à optimiser nos énergies. Si quelqu'un en parcourt de développement personnel formule un objectif tel que « vaincre sa timidité », le praticien PNL cherchera d'abord à comprendre à quoi sert cette timidité, puis à situer la difficulté afin de déterminer s'il existe des contextes où elle est utile.

Lorsque nous abordons le traitement de l'information orienté vers les objets, nous devons éviter tout jugement de valeur à propos de cette distinction et de ses utilisateurs.

Comme toutes les autres orientations des catégories de tri, cette dernière s'avère indispensable dans certains contextes et inappropriée dans d'autres. Lorsque nous appliquons l'orientation « objets » à ce qui peuple notre carte de la réalité, cela nous permet d'effectuer toutes les opérations qu'il est possible d'imaginer avec des objets, ranger, classer, étiqueter, additionner, soustraire, collectionner, etc. Le lecteur comprend aisément, que ces opérations n'ont d'efficacité que si elles s'adressent réellement à des objets.

Appliquer un tri « objets » aux êtres vivants ne conduit pas nécessairement à des catastrophes, mais se révèle souvent inadapté. Il n'est pour s'en convaincre que d'observer la réaction des gens victimes de certaines logiques comptables de management ou de politique.

Si l'on est incapable d'appliquer une orientation « objets », il est difficile, voire impossible de faire des économies, de gérer un budget, de classer des dossiers, ou plus prosaïquement de ranger ses affaires.

Le même phénomène dans d'autres contextes

L'archéologue qui reconstitue des mondes disparus à partir de quelques objets applique à un moment de ce travail une orientation « objets », il sélectionne des fragments que son savoir et son expérience lui font reconnaître comme des composants d'un autre objet. Lorsque l'on observe un site de fouilles archéologiques, la façon d'utiliser, de répertorier les objets et fragments découverts met en évidence l'application de l'orientation « objets ». Dans ce processus précis, il est évident que l'archéologue emploie d'autres orientations selon la façon dont il s'est spécialisé dans son travail. Cependant, les méthodes qui consistent à enlever tous les objets caractéristiques (pyramides égyptiennes, châteaux vidés de leur contenu) de la vie ou de la civilisation étudiée sur le site procèdent essentiellement d'une orientation « objets » alors que les tentatives de reconstitution (écomusées par exemple) ajouteraient les dimensions « personnes » et « information ».

Comme nous l'avons suggéré plus haut, l'application de l'orientation « objets » à la vie affective se révèle tout à fait inappropriée, parfois, cela peut même produire des conflits graves car cette attitude transgresse le besoin fondamental des personnes à être reconnues en tant que telles.

Cependant, à un moindre degré, nous semblons pour la plupart tout à fait disposés à être traités comme des objets, et bien peu réagissent lorsqu'ils entendent des phrases telles que :

Phrases révélatrices

- Je vais envoyer ma fille en pension.
- Jacques a trouvé une place dans une boîte d'informatique.
- Nadine se demande comment elle va caser les enfants cet été.
- Il l'a remis à sa place.
- Elle est ingérable.

Ces remarques utilisées en langage courant et en apparence si anodines, procèdent pourtant d'une orientation « objets » appliquée à des personnes, les verbes et certains noms communs caractérisent en effet des actions que l'on effectue avec des objets, et en principe, pas avec des personnes. Celui

qui s'exprime ainsi applique inconsciemment aux autres le même traitement qu'aux objets qui l'entourent, elle réifie sa carte de la réalité. En faisant cela, elle semble omettre, passer sous silence, peut-être même ignorer tout ce qui s'effectue ordinairement dans une relation entre êtres humains : parler, discuter, convaincre, négocier, persuader, conseiller, aider, expliquer, adresser, donner, recevoir, échanger, enseigner, etc.

Lorsque l'orientation « objets » s'applique aux personnes, aux êtres vivants d'une manière générale, elle implique des classements, des rangements, des répartitions d'individus selon un code spécifique. Quand on s'adresse à quelqu'un en utilisant un numéro, un matricule on applique alors une orientation « objets », et la personne n'est plus considérée comme un être humain mais comme une série de signes sur un papier.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Les analyses statistiques d'une population procèdent aussi d'une orientation « objets » sans pour autant que l'on puisse prêter une quelconque intention à cette méthode, ou à une autre. Quand on effectue des moyennes, et tous les calculs habituellement utilisés pour les études statistiques, on prend en considération des caractéristiques d'appartenance à une catégorie quelconque, c'est un travail qui aboutit à la construction d'un classement, d'un rangement : plusieurs « boîtes » contextuelles sont définies qui sont ensuite « remplies » ou non par les caractéristiques des individus que l'on veut y faire entrer. Par exemple le nombre de sujets dont l'âge se situe entre 20 et 25 ans.

Ce travail intellectuel diffère de beaucoup d'une activité qui consisterait à « chosifier » l'environnement humain, cependant, si l'on y applique la définition de l'orientation « objets », il entre bien dans cette catégorie.

D'autres exemples nous fournissent l'occasion d'observer en application l'orientation « objets » tels que les activités qui entrent dans le cadre de la fonction gestion du personnel. Ce cas présente plus d'un intérêt car il suppose que les personnes concernées par cette fonction possèdent au moins deux orientations de traitement de l'information telles que nous les définissons : une orientation « personnes » que nous allons étudier en détail ultérieurement et une orientation « objets » dont le contexte d'application sera précisément le potentiel humain.

Le responsable du personnel doit à la fois tenir compte des données issues du traitement « objets » (état des effectifs, indice de rotation, situations des plans de carrière, nombre de promotions disponibles, demandes de formation, etc.) et de celles recueillies à travers le filtre « personnes » (ambiance de travail, motivation, composition d'équipes, etc.). Cette dualité ne facilite pas la tâche, en revanche, le fait de l'identifier et de travailler à délimiter les contextes d'application des différentes orientations du traitement de l'information permet de mieux cerner les problèmes.

Phrases révélatrices

Dans la vie quotidienne, l'application de l'orientation « objets » se manifeste dans des phrases telles que :

- Je ne supporte pas le désordre!
- Elle a encore acheté une nouvelle robe !

- On ne peut pas arriver chez eux les mains vides.
- Il y a beaucoup à perdre dans cette aventure !
- Il se demande ce qu'il va gagner en lui faisant confiance.

Ce critère apparaît chaque fois que la personne s'exprime à travers un filtre qu'on peut formuler sous la forme de questions :

- Quelle est la chose importante ?
- Qu'y a-t-il à gagner (ou à perdre) dans cette situation ?
- Combien ?

Lorsque l'orientation « objets » se révèle de façon dominante dans le discours de notre interlocuteur, cela nous incite à formuler nos remarques et questions dans un langage accessible, inscrit dans cette orientation.

• Les personnes

L'orientation « **personnes** » filtre les informations en fonction des êtres qui peuplent la carte de la réalité. Par exemple, pour avoir le sentiment de situer quelqu'un, on doit arriver à se représenter son environnement relationnel. Des questions telles que « qui ? », ou « avec qui ? », « pour qui ? » surgissent alors spontanément quel que soit le contexte envisagé : vie familiale, travail, loisirs.

Le sujet qui filtre les informations avec une orientation « personnes » parvient facilement à se souvenir du nom des gens présents à une réunion et des liens relationnels entre eux ou d'autres personnes, mais rencontre souvent quelques difficultés à se rappeler des détails comme les vêtements, alors que celui qui applique une orientation « objets » le fera facilement.

Lorsque cette orientation s'applique, elle prend en considération les personnes et leurs relations. Par extension, elle s'adresse également aux animaux en tant que créatures vivantes, mais seulement des animaux reconnus comme tels au plan culturel. Certains animaux seront exclus de la catégorie « personnes » en raison de leur taille (trop petit ou trop grand) ou encore de leur vécu affectif négatif (animaux objets de phobie : souris, araignées, serpents par exemple). Les animaux familiers entrent dans l'esprit de leurs propriétaires dans l'orientation « personnes », et dans l'orientation « objets » pour les autres.

Comme les autres orientations, le tri « personnes » s'adapte plus ou moins aux contextes. Appliqué aux objets, il les personnifie. Cela devient parfois, dans le meilleur des cas, de la poésie.

« Objets inanimés, avez-vous donc une âme ?

Qui s'attache à notre âme et la force d'aimer ? »

Dans des cas différents et à différents degrés, cela peut aller jusqu'à des extrémités pathologiques dans les situations où la personne décrit des objets comme autant de prolongements de son corps, ou bien des complots d'objets contre elle, mais cela peut aussi se révéler dans des discours mystiques où la personne prête des « intentions » à des objets. Dans tous ces cas, les objets sont dotés au minimum de la pensée ; au maximum d'un pouvoir magique !

Le même phénomène dans d'autres contextes

La littérature, les contes de fées, le fantastique et le merveilleux font un usage fréquent de l'orientation « personnes » appliquée aux objets.

La notion d'orientation dans le traitement de l'information en catégories de tri permet de poser les problèmes en délimitant leur cadre et leur contenu. Imaginons la situation suivante : nous avons très soif, nous sommes devant un point d'eau mais nous n'avons rien (objets généralement destinés à cet usage) permettant de la recueillir pour la boire ; nous allons appliquer aux éléments de notre environnement le filtre suivant formulé par la question « Que pourrais-je bien utiliser pour contenir de l'eau ? ». Nous pourrions utiliser nos mains, mais cela ne sera pas suffisant si nous souhaitons transporter cette eau, par contre, nous pourrions effectuer un court transport en recueillant l'eau dans un casque, un sac en plastique, une chaussure ! Ainsi, un objet destiné à un usage spécifique change-t-il de rôle selon le critère qu'il doit satisfaire dans le contexte.

De la même façon, nous appliquons différents critères à notre expérience, les premiers filtres sont les catégories de tri, les suivants ceux des réponses de fonctionnement puis les opérateurs ; l'ensemble de ces filtres forme les métaprogrammes.

Si nous revenons à notre orientation « personnes », nous allons présenter quelques contextes où elle apparaît de façon typique. Tous les métiers qui supposent un contact humain, une relation personnelle requièrent à certains moments l'application prédominante d'une orientation « personnes ». Qu'il s'agisse d'enseignement, de recrutement, de vente, d'animation, l'information se trouve triée selon une orientation « personne », composante indispensable de ces activités.

L'orientation « personnes » ne suppose pas forcément un caractère affectif, mais le côté affectif des relations humaines n'en est pas absent.

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN PNL

Pour mettre en évidence l'usage de l'orientation personne, il suffit de se poser la question :

– Qui est concerné ?

EXEMPLE

Si nous prenons l'exemple d'un voyageur qui applique l'orientation « personnes » au cours de son séjour en pays inconnu, il cherche essentiellement à découvrir une contrée à travers ses habitants en essayant de se mêler à leur vie quotidienne, de comprendre leurs habitudes en vivant près d'eux. Ce type de voyageur ne se plaint jamais de ne pas trouver son menu favori au restaurant quand il séjourne à l'étranger ; il cherche à s'éloigner autant que possible des autres touristes pour mieux se rapprocher des habitants du pays visité. Un peu d'observation permet de constater que ce n'est pas l'orientation proposée par la plupart des voyages organisés qui vous font « faire » un pays en effectuant des sauts de puce entre les lieux supposés touristiques qu'il convient donc d'avoir vu.

Notre voyageur, s'il privilégie l'orientation « personne » s'intéresse davantage aux us et coutumes qui régissent la vie des habitants qu'à l'histoire événementielle du pays, ou à ses monuments. Cela n'exclut pas les autres orientations mais permet seulement de classer des priorités. Une hiérarchie de critères va s'organiser, une observation attentive permettra de la

déceler.

EXEMPLE

Dans le contexte de la relation commerciale, on attend des vendeurs qu'ils utilisent une orientation « personnes » pour le goût des contacts avec les autres et une orientation « objet » pour assurer la permanence de l'envie de gagner. Un client qui applique l'orientation « personnes » se montre très sensible à la qualité des contacts avec le vendeur, il est tout particulièrement important d'établir un rapport solide fondé sur la confiance avec de tels clients.

Dans la relation d'aide, l'orientation « personne » s'avère indispensable pour établir une relation d'empathie, toutefois, l'orientation « information » doit prendre le relais pour stimuler les attitudes créatives nécessaires à la résolution des problèmes.

• L'action

Cette orientation du tri de l'information concerne les aspects dynamiques dans la carte de la réalité. Tandis que l'orientation « personne » met en avant l'environnement relationnel, l'orientation « action » s'intéresse à ce qu'on réalise dans ses expériences.

EXEMPLE

Dans un entretien de recrutement, la majorité des consultants demande au candidat :

– Qu'avez-vous fait jusqu'à présent ?

Une orientation « action » est appliquée, il s'agit en effet d'un contexte où l'on recherche une information d'ordre professionnel.

Cependant, selon les critères du candidat, un ordre apparaît dans ses réponses car il traduit ce qu'il entend dans ses propres orientations dominantes.

Ainsi le « qu'avez-vous fait » initial peut être compris comme :

– Qu'avez-vous appris ? (orientation « information »)

– Quelle est votre situation familiale (orientation « personnes »)

– Qu'avez-vous fait = où l'avez vous fait ? (études, expériences professionnelles précédentes, orientation « lieu »).

– Concrètement quels résultats avez-vous obtenus (orientation « objets »).

Ce qu'il importe de comprendre c'est que le même événement (question, affirmation, expérience) donne lieu selon les personnes à différents classements en fonction des catégories auxquelles il appartient. Une personne qui applique une orientation « action » s'exprime en fonction de ce qu'elle fait ou ne fait pas, de ce que font ou ne font pas les autres, et c'est précisément dans la formulation de ses phrases, de ses questions et de ses affirmations, grâce au choix de ses mots que l'on peut mettre en évidence son application.

Un interlocuteur affirme :

– Je n’ai rien fait de la journée

Il semble « oublier » de préciser qu’il a passé son temps à lire des journaux spécialisés (information), qu’il a parlé pendant une heure au téléphone avec un client (personne), qu’il a classé des dossiers (objets).

Pour décrire la même journée monotone quelqu’un d’autre affirme :

« Tout compte fait, j’ai l’impression de perdre mon temps » (objets).

Cela se traduit encore par :

« Il ne s’est rien passé d’intéressant aujourd’hui » (information).

Pour décrire une journée de travail peu animée, les expressions diffèrent largement parce que l’expérience subjective diffère très sensiblement d’une personne à l’autre. Le sujet qui se plaint de n’avoir rien fait de sa journée, ne prend sans doute pas en compte certaines actions parce qu’il ne les classe pas dans la catégorie « action », cependant, s’il applique cette orientation de façon dominante, il finira par constater qu’il a l’impression de « ne rien faire » en dépit du fait qu’il « fait une foule de choses » dans la journée.

Le travail d’observation nous conduit à explorer les équivalences complexes du critère exprimé par « ne rien faire », c’est-à-dire l’expérience à laquelle se réfère la personne qui s’exprime en ces termes. L’équivalence complexe d’un critère se compose des éléments observables de ce critère.

❓ **LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN PNL**

Par exemple nous pouvons chercher à savoir ce que la personne entend par « ne rien faire » :

– Qu’est-ce qui vous permet d’affirmer que vous ne faites rien ?

– Que s’est-il passé dans une journée pour que vous puissiez dire que vous avez fait quelque chose ?

Si l’interlocuteur répond à ces questions, cela montre les équivalences complexes qu’il utilise dans le langage de son expérience subjective.

Pour cette orientation, les équivalences complexes revêtent une importance particulière car, plus elles sont riches et variées, plus l’étendue de l’orientation « action » est vaste. En effet, le sujet attribue ce classement à de nombreuses expériences et l’exprime dans son langage par le choix des mots. Il peut affirmer en toute bonne foi qu’il a beaucoup avancé dans son travail parce qu’il y a pensé et réfléchi pendant un certain temps, mais, pour quelqu’un d’autre, il passe pour paresseux parce qu’il n’a pas écrit une seule ligne !

🌐 **Observer le phénomène dans différents contextes**

L’exploration de l’équivalence complexe nous permet de reconnaître quels événements prennent place dans l’orientation « action ». On qualifie généralement « active » une personne dont la mobilité physique est observable, qui ne craint pas de se lever tôt le matin, ni de travailler beaucoup en se déplaçant et en réalisant des actions concrètes. Par contre, un

travail de bureau n'est généralement pas considéré comme très actif alors qu'un travail dans le domaine commercial l'est bien davantage. La culture fait généralement une association entre actif et mobile dans le temps et l'espace, en opposition avec ce que l'on pourrait appeler « contemplatif » (pour rester dans des termes positifs) davantage lié à une notion de sédentarité.

On pourrait comparer l'orientation « action » à un filet, selon la largeur de ses mailles il retient plus ou moins d'éléments – la richesse ou la pauvreté des équivalences complexes – néanmoins, tout ce qui s'y trouve appartient à la catégorie « action » car cela concerne tout ce qu'une personne peut faire physiquement et mentalement. EDWARD T HALL¹ décrit dans ses différents ouvrages comment notre culture privilégie l'aspect tangible de l'action ce qui est loin d'être le cas dans d'autres. L'orientation « action » influence considérablement les choix personnels et professionnels. Ainsi, ceux qui ont une orientation dominante « action » préféreront les métiers qui supposent une grande mobilité, ceux qui ont une dominante « objet », donc essentiellement motivé par l'argent, pourront choisir une activité des plus dynamiques pourvu qu'au bout du compte, ils atteignent leur objectif matériel chiffré.

La présence d'un critère « action » très développé, conduit à conseiller des activités en mesure de satisfaire l'exigence de son orientation. Toutes les professions qui demandent une grande disponibilité dans le temps et l'espace bénéficient d'une orientation « action ». L'orientation « personnes », pour sa part, doit compléter le profil si le poste exige aussi des qualités relationnelles.

La difficulté n'est pas d'identifier l'orientation « action », mais plutôt de définir avec précision le ou les contexte(s) où elle se manifeste.

Si l'on pose une question du type : « Qu'est-ce qui vous a conduit à choisir votre métier ? »

le verbe « conduire » implique une dynamique, et induit une réponse en termes d'actions.

Si la question avait été : « – Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi votre métier ? » elle aurait induit une réponse orientée information.

Les réponses obtenues sont influencées par la manière dont les questions sont posées. En prenant conscience de nos propres orientations, nous découvrons en quoi nous influençons la réponse.

Il s'avère particulièrement intéressant d'observer comment une personne que l'on questionne en ayant induit une orientation « information », par exemple, répond en appliquant son orientation « action ».

Cette observation est à rapprocher de celle que nous avons appris à utiliser pour déceler les présupposés, et les systèmes de représentation sensorielle.

L'orientation « action » s'observe dans les mots choisis pour décrire une expérience subjective. Nous portons une attention toute particulière aux verbes parce qu'ils caractérisent l'aspect dynamique de l'expérience, donc l'action.

Phrases révélatrices

La personne qui applique l'orientation « action » s'informe à propos des faits, elle demande :

– Qu'avez vous fait alors ?

- Quelle a été votre attitude ?
- Qu’avez-vous décidé de faire dans cette situation ?
- Qu’est-ce qui était possible ?
- Quelle attitude, quel comportement faut-il adopter dans ce cas ?

Ces questions sont des exemples caractérisés par l’application de l’orientation « action » ; celui qui s’organise ainsi tend à rechercher des responsabilités liées à des actes, des comportements, des faits concrets, il ne se contente pas de promesses parce que, dans sa carte de la réalité, ils les considèrent comme des mots n’ayant qu’une faible valeur par rapport aux actions. En revanche, celui qui applique une orientation « information » dans certains cas, se satisfait d’un accord verbal ou informel du moment qu’il perçoit le message qu’il souhaite entendre.

Le même phénomène dans d’autres contextes

L’utilisation de l’orientation « action » se manifeste encore dans différents choix comme les loisirs ou les goûts. Les personnes orientées « action » préfèrent généralement le sport à la lecture, et, d’une façon générale, toutes les activités qui leur fournissent l’occasion d’un investissement personnel.

Toutefois des différences existent dans les choix sportifs et ce n’est pas la même orientation qui conduit certains à pratiquer le football et d’autres la marche à pied ou le yoga. Certains choix sont directement reliés à l’orientation « action » d’autres moins, d’autres pas du tout.

L’observation efficace nous conduit à remarquer ce qui rompt l’harmonie d’une situation (comportement, contexte, etc.). Dans le cas des incongruences (chapitre III), lorsque la personne exprime des messages en désaccord les uns par rapport aux autres, nous remarquons, précisément les éléments qui s’inscrivent en faux par rapport aux intentions apparentes. Par exemple on observe assez souvent des gens qui semblent dire « oui » avec les mots et « non » avec des signes non verbaux comme des mouvements de la tête ou des pieds, un changement postural, ou une intonation. De la même manière, l’observation et l’analyse des réponses aux questions posées fait apparaître une cohérence dans l’application des critères : orientations du traitement de l’information en catégories de tri ou autres distinctions des métaprogrammes.

C’est une des raisons pour lesquelles nous cherchons en premier lieu à intégrer de nouvelles données d’analyse et d’observation des comportements et de l’expérience subjective, pour ensuite ne relever dans notre travail que les éléments situés en rupture avec l’ensemble. Ainsi, il n’est pas exclu d’imaginer que quelqu’un puisse utiliser des critères différents selon les situations spécifiques qu’il rencontre, mais il arrive aussi que la personne continue à appliquer avec acharnement le même critère bien qu’il ne soit pas adapté à la situation. Les techniques de la PNL nous aident alors à mieux comprendre.

• La répartition soi/autres

Cette distinction s’utilise pour indiquer qui est concerné par l’une ou l’autre des orientations des catégories de tri. Par exemple, on notera : orientation « action/soi » pour indiquer que le sujet trie les informations selon un critère d’action et par rapport à soi. C’est là l’orientation nécessaire pour la

compétition sportive, l'athlète est plus efficace quand il se concentre sur ce qu'il fait. S'il applique un critère « action/autres » il se concentre sur ce que font les autres compétiteurs ce qui peut avoir des conséquences négatives sur sa performance.

La répartition **soi/autres** s'applique à toutes les orientations du traitement de l'information qu'elle accompagne et complète.

Comprendre l'idée

Cependant, on la trouve aussi considérée en tant que telle, définissant une manière de traiter les informations orientées vers la personne elle-même ou vers ses interlocuteurs ou partenaires dans l'interaction, elle joue alors le rôle d'une catégorie de tri.

Lorsque l'on est orienté vers soi, les actions, les pensées, les comportements, les émotions sont déterminés par ses propres états internes ; la personne trouve sa motivation en elle-même car elle mobilise son énergie en fonction de ses objectifs spécifiques.

Lorsque l'on est orienté vers les autres, cela signifie que ses comportements, actions et pensées et émotions sont déterminés et guidés par ceux d'autres personnes. Dans ce cas, la personne trouve sa motivation à l'extérieur d'elle-même.

Certains enseignants de PNL introduisent une notion d'orientation mutuelle, cependant, il nous semble qu'elle recoupe sans apporter d'éléments essentiels la notion d'indexation simultanée, du modèle d'organisation de l'attention, également évoquée dans le modèle dit des « positions de perception ».

Cela signifie que chaque fois qu'une orientation est utilisée, lieu, information, personnes, choses, action, elle est accompagnée et complétée par l'application à soi ou à l'autre (ou les autres). La répartition soi/autre précise qui est concerné et si l'individu observé effectue ses choix en fonction de lui ou d'un autre.

La répartition soi/autre ne constitue pas un jugement de valeur, elle se contente de préciser la description et ne prend de sens qu'en fonction des relations qu'elle définit.

EXEMPLES

Une fois encore, tout dépend du contexte dans lequel s'effectuent les comportements ou se manifestent les critères ; l'accomplissement d'une performance est étroitement liée à l'application prioritaire de l'orientation « action/soi », ce qui compte vraiment au cours du processus c'est d'obtenir le maximum de ses propres moyens. Dans ce contexte d'autres orientations agissent telles que « information/autres » qui précisent les éléments contextuels

L'orientation « objets/soi » est indispensable pour rassembler les éléments matériels nécessaires à une situation où l'on est particulièrement concerné et soucieux de son propre bien-être.

L'orientation « personnes/autres » s'avère appropriée dans les situations de relation d'aide, si elle est relayée par un tri « information ».

Pour éviter que le stress ne soit trop difficile à vivre, un tri « personnes/soi » peut être très utile. En effet il devient préoccupant dès lors qu'on ne s'accorde plus l'attention nécessaire au maintien de sa forme morale et physique.

ENTRAÎNEMENT

Voici maintenant quelques exemples pour apprendre à reconnaître dans le langage courant l'utilisation des différentes orientations et de la répartition soi/autres.

1 - Je fais tout mon possible pour rendre ma famille heureuse action/autres, personne/autres

Dans cette affirmation le sujet montre qu'il agit en fonction d'autres personnes, il se sert d'une relation de cause à effet entre ce qui dépend de son action et l'état de sa famille.

ENTRAÎNEMENT

Cette affirmation entendue dans le cadre d'un entretien, nécessite quelques précisions, d'une part on vérifiera la validité de la relation de cause à effet avec les questions du métamodèle pour le langage, d'autre part on s'attachera à découvrir les équivalences complexes du critère « famille heureuse ».

2 - Je veux tirer un maximum de bénéfice de ce stage Information/soi

L'affirmation est cependant formulée avec une expression « tirer un bénéfice » qui pourrait faire évoquer une orientation « objets/soi », mais, le contexte d'apprentissage nous conduit à penser qu'en fait il s'agit d'une demande d'information, de savoir, de compétence.

3 - Jacques passe tout son temps devant la télé, c'est un paresseux et je n'aime pas cela.

Action/autres, Personnes/soi

La personne qui affirme cela émet un jugement de valeur par rapport à elle-même et en fonction d'un comportement jugé caractéristique de son critère « paresseux ».

4 - Je n'ai pas l'intention de perdre mon temps dans un endroit pareil !

Objets/soi, lieu/soi

Ici, la phrase est très explicite, néanmoins, il serait intéressant d'étudier la relation de cause à effet entre le lieu et le fait de perdre du temps.

La répartition soi/autre précise les orientations des catégories de tri en venant répondre à la question « qui est concerné ? ». Quel que soit le contexte étudié, nous cherchons aussi à savoir qui est concerné en premier et en second lieu. En effet, certains comportements généreux et altruistes qui semblent en première lecture orientés « autres » s'inscrivent aussi dans un cadre orienté « soi » pour satisfaire un autre critère plus important tel qu'un besoin de reconnaissance ou de pouvoir.

L'exercice suivant a pour but de permettre au lecteur d'éprouver les nuances comportementales entre les différentes répartitions :

EXERCICE

■ **RECONNAÎTRE L'UTILISATION DES DISTINCTIONS « SOI » ET « AUTRES » :**

Trois personnes, praticien, sujet et témoin ; à tour de rôle.

- Le praticien choisit une phrase et la dit au sujet en pensant à lui-même, ses désirs, ses préoccupations ou en pensant à son interlocuteur.
- Le sujet doit « deviner » en observant le comportement du praticien si celui-ci est orienté soi ou autres.
- Le témoin observe et compare sa perception à celle du sujet
- Le praticien confirme ou non les observations des deux autres, puis, en utilisant la même phrase change son orientation.
- Le sujet et le témoin observent les différences et notent ce qui leur permet de reconnaître l'usage de l'une ou de l'autre des orientations.

■ ADAPTATION DE CET EXERCICE QUAND ON TRAVAILLE SEUL

Voici comment adapter cet exercice quand on travaille seul(e) :

1) Dans un premier temps : observer autour de soi le comportement des autres au cours d'une conversation par exemple et tenter de percevoir l'orientation utilisée par l'une des personnes, noter si elle n'en utilise qu'une seule mais de façon très dominante ou bien si elle effectue des aller et retour entre soi et autres, si c'est le cas, essayer de remarquer l'existence de séquences répétitives significatives.

2) Dans un second temps, choisir une phrase très banale qu'on a l'occasion de prononcer plusieurs fois dans la même journée et le faire cette fois en étant orienté vers soi ou bien vers son interlocuteur.

Bien entendu, il y a une recette ! Le fait de penser à soi-même en s'adressant à un tiers agit en sorte que le message soit compris comme étant orienté « soi », tandis que ce même message accompagné d'une pensée dirigée vers l'interlocuteur change totalement la perception de celui-ci.

Cet exercice doit amener aussi à prendre conscience d'un des mécanismes destinés à bâtir des malentendus ou des difficultés dans la communication.

Nous avons parfois l'impression d'être mal compris ou mal interprétés, mais, avons-nous pensé à la façon dont nous adressons nos messages ?

Cet exercice nous montre aussi comment il est possible de modifier son état interne en changeant son critère ou son attention, c'est une notion que nous retrouverons dans le chapitre X dans le travail sur les émotions.

Avant de conclure en passant à d'autres exercices, rappelons que pour identifier facilement les orientations du traitement de l'information en catégories de tri et la répartition soi/autre, nous disposons des questions suivantes comme guides.

- **Action** : Que fait-il ? et comment ? (pour lui, pour les autres)
- **Personnes** : Qui est-il ? (pour lui-même, pour les autres)
- **Objets** : Quelle est la chose importante ? (pour la personne elle-même, pour les autres)
- **Information** : Que se passe-t-il ? (pour la personne elle-même, pour les autres)
- **Lieu** : Où cela se passe-t-il ? (pour la personne elle-même, pour les autres).

EXERCICE

■ IDENTIFIER L'ORIENTATION DE LA CATÉGORIE DE TRI ET LA RÉPARTITION SOI/AUTRES ASSOCIÉE

Dans les phrases suivantes, identifier l'orientation et la répartition appliquées.

il existe plusieurs orientations et répartitions, il s'agit de découvrir une hiérarchie dans l'utilisation.

1) Société leader sur le marché recherche deux attachés commerciaux pour développer ses ventes et assurer le suivi de la clientèle existante. (offres d'emploi)

Personnes/soi et autres, Objets/soi.

2) Vous êtes un gagnant, vous savez convaincre, gérer un secteur et prendre des initiatives, n'attendez plus pour rejoindre une équipe dynamique et enthousiaste qui a fait de son entreprise le leader du marché. (offres d'emploi)

Action/soi, Personnes/autres, Objets/soi

3) Les profits de 1997 seront-ils en nette reprise ? (interview)

Objets/soi parce sous entendu « pour votre entreprise »

4) J'ai entendu dire que vous traitiez des affaires aux États-Unis... (interview)

Information/soi et autres, action/autres, lieu/autres

5) C'est parce que c'est elle, c'est parce que c'est moi, les grandes rencontres n'ont pas besoin de justification. (extrait d'un message publicitaire rédactionnel).

Personne/autres et soi

6) Les beaux refrains que voilà ! Dans la foulée, on n'hésitera pas à vous parler de haute technologie. (extrait d'un message publicitaire).

Information/autres

7) Il a abrégé son séjour car il avait le mal du pays.

Action/autres, lieu/autres.

EXERCICE

■ APPRENDRE À UTILISER UNE ORIENTATION DES CATÉGORIES DE TRI ET UNE DISTINCTION

Apprendre à utiliser une orientation des catégories de tri et une distinction soi/autres

Trois personnes, A, B et C

– A pose des questions à B qui choisit de répondre en utilisant une orientation et une répartition qu'il sélectionne.

– A et C se concertent pour découvrir quelle orientation et quelle répartition sont appliquées.

Plusieurs variantes de cet exercice sont possibles.

Par exemple, C peut suggérer à B (ou bien à A) l'orientation et la répartition de son choix.

Ou l'on peut demander à la personne qui doit découvrir l'orientation et la répartition de répondre en utilisant ces dernières, la troisième personne qui a attribué le choix à son partenaire, joue alors le rôle de témoin pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur ou pour aider les deux autres à corriger leurs erreurs.

Le but de cet exercice est double : d'une part d'apprendre à identifier l'orientation et la répartition utilisée, d'autre part prendre conscience de celles que, parmi toutes les possibilités, nous utilisons spontanément.



Retrouvez en annexe un test sur le stress qui illustre l'application de la répartition soi/autres.

3. Les métaprogrammes de fonctionnement

Les métaprogrammes de fonctionnement (appelées aussi « fonctions » d'après le terme anglais « function ») désignent des réactions, des modèles observables dans les comportements verbaux et non verbaux : il en existe six différentes catégories. Ces distinctions permettent de découvrir les schémas de fonctionnement ; ceux-ci, comme les orientations du traitement de l'information vont nous offrir les moyens d'esquisser le métaprogramme de notre interlocuteur et d'en déduire quels seront les choix, les critères, les comportements compatibles avec cette organisation.

Comprendre l'idée

Ces métaprogrammes décrivent un mode de fonctionnement, de réaction face à une situation. L'observation des métaprogrammes de fonctionnement nous renseigne sur les modèles de comportements, de choix, de critères. Les métaprogrammes de fonctionnement permettent de classer dans l'une de leurs six catégories les répétitions caractéristiques d'un schéma observé.

• **L'entrée sensorielle, le traitement des données et la hiérarchie des systèmes de représentation sensorielle**

Lorsqu'on réfléchit, répond à une question, prend une décision, résout un problème, on prend en compte un certain nombre d'éléments appartenant aux processus internes organisés en une stratégie :

- **Le système d'entrée des données**, c'est-à-dire le système de représentation sensorielle utilisé comme point de départ de la stratégie.
- **Le système conducteur**, c'est le système de représentation sensoriel auquel on a le plus souvent recours dans le traitement des données et qui s'observe dans les clés d'accès visuelles.
- **Le système de référence ou primaire** qui s'avère parfois différent du système conducteur et sert de test pour sortir de la stratégie. Le système primaire est celui dont on a conscience, il se manifeste surtout dans le choix des mots.

➡ **EXEMPLE**

- Qu'est-ce qui vous a donné l'idée d'acheter cette voiture ?
- D'abord, je la trouvais sympa, originale. On en voyait peu. Ensuite, je me suis informé, consommation, prix, coût de l'entretien. J'en ai parlé avec un de mes collègues qui en a une, il me la fait essayer, j'ai été convaincu.

Nous pouvons déceler une stratégie de prise de décision commençant par une entrée visuelle, se poursuivant par une série de comparaisons d'éléments auditifs et visuels accompagnés d'un dialogue intérieur, se résolvant enfin par une vérification kinesthésique. Dans cet exemple, le système d'entrée est visuel, le système conducteur est auditif, le système primaire quant à lui est kinesthésique.

Ces distinctions permettent de savoir avec précision à quel contexte de l'expérience subjective correspond le système de représentation sensorielle concerné et comment il entre en jeu.

On observe que les gens utilisent généralement les mêmes représentations sensorielles aux mêmes étapes d'un processus cognitif. Nous observons tout d'abord ce qui se passe dès l'entrée des données sensorielles, puis au niveau des processus internes ce qui nous permet d'identifier les systèmes de représentation sensorielle utilisés.

Au cours de l'entretien, en posant des questions concernant des prises de décision, ou d'autres processus cognitifs, il est facile d'observer la stratégie mise en œuvre. Nous remarquons que les mêmes entrées sensorielles jouent aussi parfois un rôle de déclencheur à la manière du stimulus d'un ancrage. Par exemple, pour entrer dans un processus de choix, le sujet peut avoir besoin de comparer les représentations visuelles des différentes alternatives.

EXERCICE (INDIVIDUELLEMENT)

■ **QUEL EST VOTRE SYSTÈME D'ENTRÉE DES DONNÉES ?**

Choisissez entre les trois scènes ci-dessous celle qui vous convient le mieux et que vous pouvez le plus facilement imaginer.

Situation 1 : Imaginez l'état dans lequel vous serez après avoir passé une nuit blanche, sachant que le lendemain vous avez un rendez-vous très important que vous ne pouvez vous permettre de manquer.

Situation 2 : Imaginez-vous dans le cabinet de consultation d'un médecin qui vient de vous dire qu'il fallait vous faire une piqûre. Vous le voyez en train de prélever le contenu d'un flacon dans une seringue, de lever les bras pour placer la seringue à hauteur de son regard afin de faire sortir quelques gouttes du liquide à l'extrémité de l'aiguille. Vous le voyez maintenant s'approcher de vous en tenant la seringue à la main...

Situation 3 : Imaginez-vous en train de coller votre oreille à votre poste de radio en même temps que vous en montez le son, le volume sonore s'élève jusqu'à devenir désagréable puis insupportable.

Dans le choix des termes employés, vous reconnaîtrez facilement le système de représentation sensorielle utilisé.

En les lisant essayez de vous représenter ces trois courtes scènes, celle que vous vous représentez le plus clairement correspond à celle de votre système d'entrée : celui qui se situe au début de la plupart de vos stratégies cognitives. En prendre conscience vous permet de savoir comment vous pouvez être attiré ou au contraire éprouver de la réserve par rapport à un projet, une décision, une proposition ou toute autre expérience qui vous amène à effectuer des choix.

Imaginez que vous devez prendre la parole devant un groupe de personnes, comment vous sentez-vous vraiment concerné par ce projet ?

- En vous voyant parler devant les autres ? (visuel)
- En préparant ce que vous allez dire ? (dialogue intérieur, système auditif)
- En pensant à ce que vous allez ressentir ? (kinesthésique).

Lorsque vous avez trouvé quelle réponse convient le mieux à votre expérience, vous avez découvert votre système conducteur. C'est celui qui guide votre réflexion, qui domine vos stratégies, en d'autres termes votre motivation pour agir passe par ce système de représentation sensorielle, et, le fait de le savoir constitue une information précieuse qui vous indique aussi comment vous pouvez être influencé.

Prenons un autre exemple : vous voulez acheter un canapé et vous hésitez.

Quels sont parmi les affirmations ci-dessous celle qui décrit le mieux votre attitude :

- Comme pour tout votre mobilier, votre préférence va vers les objets pratiques et confortables.
- Vous imaginez votre nouveau salon dans votre appartement et vous visualisez l'effet qu'il produit.
- Vous avez remarqué un joli canapé chez des amis, ce meuble vous rappelle un souvenir très agréable, c'est celui que vous cherchez.

Si vous choisissez la première solution, votre système conducteur est vraisemblablement

kinesthésique, visuel pour la seconde et auditif pour la troisième. Le système conducteur agit comme un guide qui anime le débat de comparaisons de la stratégie de prise de décision.

Le système conducteur s'objective aussi par les clés d'accès visuelles, en effet, on a souvent l'occasion d'observer un décalage entre les mots et les clés d'accès visuelles. L'individu parle en termes kinesthésiques, mais montre des clés visuelles. Dans un tel cas, c'est le système visuel qui est conducteur et le système kinesthésique de référence.

Ce système conducteur entre en jeu quelle que soit la stratégie, il précède dans la pensée ou les processus internes l'intervention du système dit de référence, celui accompagne la vérification, et autorise la sortie positive de la stratégie.

Phrases révélatrices

- Qu'est-ce qui vous a finalement décidé à acheter cet ordinateur ?
- C'est le rapport qualité/prix, après en avoir vu d'autres, je me suis dit que je ne pourrais certainement pas trouver mieux.

Le système qui apparaît comme référence est le système auditif, la personne réfléchit sous la forme d'un dialogue intérieur qui emporte ou non sa décision. Dans cet exemple, le système conducteur était surtout visuel puisque l'acheteur rend compte des comparaisons effectuées en se servant d'un terme visuel.

EXERCICE

QUEL EST VOTRE SYSTÈME DE RÉFÉRENCE ? (INDIVIDUELLEMENT OU PAR GROUPES DE DEUX PERSONNES, UN ACTEUR ET UN SUJET)

Cet exercice se déroule en plusieurs étapes, il est destiné à vous faire prendre conscience de ce qui vous aide à bâtir une certitude en termes de système de représentation sensorielle.

- 1) Essayez de vous souvenir de quelque chose d'agréable qui vous est réellement arrivé.
- 2) En pensant à cette situation agréable, rassemblez tous les détails dont vous vous souvenez jusqu'à ce que vous en ayez une représentation très réaliste.
- 3) Maintenant, imaginez un détail vraisemblable mais qui n'est pas arrivé dans votre expérience.
- 4) Laissez votre imagination intégrer ce détail à l'expérience réelle.
- 5) Représentez-vous maintenant les deux images, l'une réelle N° 1, l'autre, N° 2, à laquelle vous avez ajouté un détail vraisemblable.
- 6) Posez-vous les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui fait que l'image 1 est vraie ?
 - Qu'est-ce qui fait que l'image 2 n'est pas vraie ?
 - Que faudrait-il pour que l'image 2 soit vraie et arrive à me convaincre ?

■ EXEMPLE

Au cours d'un stage, l'un des participants raconte l'expérience suivante :

- Mon souvenir réel c'est qu'un jour, je me suis trouvé de très bonne heure un matin sur une plage et que je me suis baigné en éprouvant beaucoup de plaisir parce que le paysage était superbe, la lumière un peu inhabituelle et surtout une impression de silence car il n'y avait absolument personne. Le détail que j'ai ajouté, c'est qu'en fait, je n'étais pas seul, j'ai imaginé une fille qui sortait de l'eau à ma rencontre et avec laquelle je faisais connaissance.
- Tu avais envie de croire à la seconde image ?
- Certainement, mais, si c'était arrivé vraiment, je pourrais me souvenir aussi du nom de la fille, j'aurais pris ses coordonnées pour essayer de la revoir, et j'en aurais gardé la trace dans mon agenda !

Ainsi, pour ce stagiaire, le système de référence est visuel, la preuve de la véracité d'une expérience doit pouvoir s'inscrire noir sur blanc afin de la vérifier quand bon lui semble.

S'il s'était agi d'un système de référence auditif, il aurait pu se contenter de dire :

- Si cet événement était vraiment arrivé, je l'aurai entendu parler et je me souviendrai aujourd'hui du son de sa voix et surtout, je pense que je n'aurais pas oublié de quoi nous avons parlé.

Dans un cas comme celui-là d'ailleurs, le sujet n'envisage pas la possibilité de ne pas parler ! Le souvenir d'une expérience est toujours sonore chez les personnes dont le système de référence est auditif.

Comme nous l'avons souligné plus haut, le système de représentation sensorielle qui sert de référence est aussi généralement celui que l'on qualifie de primaire.

Pour mieux comprendre l'utilisation différenciée des systèmes de représentation sensorielle, nous pouvons la comparer à l'expérience de certaines personnes qui parlent couramment plusieurs langues et les utilisent pour des activités différentes : réfléchir en français, compter en allemand et faire de la poésie en anglais ; ou bien encore utiliser de façon sélective telle langue avec telle personne selon la nature de la relation.

Ce que nous cherchons à comprendre ici c'est le « comment » de la réponse envisagée selon le système de représentation sensorielle. Les différentes catégories de tri s'intéressent davantage au contenu de l'expérience : information, lieu, action, personnes, choses ; les réponses de fonctionnement décrivent les éléments situés en aval de ce premier filtre et exprimés dans le comportement de la personne.

• La dimension du fractionnement (« *chunk size* »)

La notion de fractionnement apparaît dans la PNL pour décrire et comprendre quelles parties de l'expérience sont impliquées dans les processus cognitifs.

Le sujet considère-t-il de vastes parcelles d'expérience, ou bien préfère-t-il aller dans les détails ?

Quand il réfléchit ou s'exprime comment fractionne-t-il son expérience ?

A-t-il tendance à se situer à des niveaux logiques supérieurs en évoquant les grandes lignes, les aspects généraux d'un sujet ?

S'intéresse-t-il aux détails, cherchant en cela à atteindre une extrême précision ?

Cherche-t-il à établir des analogies entre les éléments dont il dispose ?

On retrouve le terme « chunk » dans le jargon P.N.L sous les formes suivantes :

« *Chunk up – chunk down – lateral chunking – chunk size* » Il n'est que rarement traduit en français et le plus souvent réutilisé tel quel. Le mot « *chunk* » provient du jargon de l'informatique et se rattache à une idée de morcellement, de fractionnement. Ainsi l'expression « *chunk up* » s'applique-t-elle au phénomène qui consiste à partir d'un élément donné, appelé parfois « généralisateur », à restituer cet élément dans un ensemble plus vaste, le fractionnement ici consiste à agrandir, à élever, à élargir le cadre de la réflexion.

L'expression « *chunkdown* » désigne le fait d'aller vers les détails qui composent l'objet de départ.

L'expression « *lateral chunking* » concerne les objets qui présentent une similitude, une analogie avec l'objet dont il est question.

Les questions révélatrices

Pour résumer, nous pouvons dire que :

- « *Chunk up* » correspond à la question : « À quelle catégorie, à quel ensemble l'objet que nous considérons appartient-il ? »
- « *Chunk down* » correspond à la question : « De quoi (quels éléments) l'objet que nous considérons est-il composé ? »
- « *Lateral chunking* » correspond à la question : « Existe-t-il des objets similaires ? »

EXEMPLE

Si notre point de départ est le terme « véhicule », nous pourrions effectuer un « *chunk up* » ou élargir le débat en situant ce terme dans une catégorie plus vaste à laquelle au moins un de ses caractères lui permet d'appartenir, un véhicule peut être considéré comme un « moyen de transport ».

Si nous choisissons d'effectuer un « *chunk down* » ou de rétrécir le débat, nous pourrions parler des éléments qui font partie d'un véhicule, ailes, roues, pare-brise, emplacements pour les passagers, etc.

Si nous voulons faire un « *lateral chunking* », c'est-à-dire chercher des similitudes entre des objets, nous pouvons évoquer des exemples de véhicule : automobile, avion, train.

Dans le cadre des démarches de développement personnel, nous soulignons le fait qu'en effectuant un « *chunk up* », nous allons vers les critères, un « *lateral chunking* » vers les analogies, les alternatives et un « *chunk down* » vers les détails, les équivalences complexes des critères.

Examiner les dimensions du fractionnement nous conduit à décrire un fractionnement large ou étroit

selon que la personne considère la globalité ou les détails de son expérience. Il apparaît que ces deux types de fractionnement revêtent un intérêt spécifique selon les contextes d'application.

Quand l'on se sent débordé par une tâche, c'est que l'on effectue un fractionnement très global, sans établir de hiérarchie ou d'ordre dans le temps entre les différentes tâches à accomplir. Dans certains contextes, nous avons besoin d'effectuer un fractionnement large si nous voulons faire un bilan de nos résultats sur une longue période de temps et réfléchir aux options que nous souhaitons prendre pour l'avenir.

Un sujet bloqué par son perfectionnisme emploie un fractionnement étroit ; le grossissement des détails fait apparaître des »imperfections« de plus en plus flagrantes et le contraint à demeurer centré sur des points influant peu sur l'ensemble de la tâche à accomplir, mais qui absorbent une quantité d'énergie inversement proportionnelle à leur taille!

Un fractionnement étroit est très utile pour l'analyse détaillée d'une comptabilité ou d'un dossier technique. En effet, la moindre erreur peut avoir des conséquences importantes pour l'ensemble des résultats, et chaque détail compte.

La dimension du fractionnement s'applique pour préciser d'autres distinctions des métaprogrammes, ainsi qu'à propos de la structure des émotions.

• Les réponses en accord et en désaccord

Ces termes sont utilisés pour traduire le verbe anglais *to match* et son contraire *to mismatch*. Cette traduction est peu satisfaisante d'autant plus qu'en français nous accordons aux expressions « être d'accord » et « être en désaccord » une signification d'ordre relationnel et un jugement de valeur bien éloigné de la neutralité de l'observation préconisée par la PNL.

Comprendre l'idée

Cela nous conduit à proposer de comprendre les termes d'accord et de désaccord dans le sens d'une métaphore musicale : un instrument de musique est accordé par rapport à un modèle dont il reproduit le son, s'il s'en éloigne, il devient faux, se désaccorde.

De la même façon, une réponse est en accord quand elle s'adapte au modèle proposé dans l'information reçue et en désaccord lorsqu'elle sort du cadre imposé par celle-ci.

Certains enseignants proposent d'autres termes pour désigner ces types de réponse comportementale, tels « qu'accordeur » ou « désaccordeur » voire « matcheurs » et « mismatcheurs », qui s'appliquent à la personne utilisant ces réponses. Nous les citons à titre d'exemple afin que le lecteur puisse effectuer des recoupements avec ce qu'il aurait pu apprendre au cours de stages de formation, ici, nous ne retenons pas ces termes.

L'important, c'est de comprendre que les réponses en accord se situent dans le même cadre que la proposition qui les suscite tandis que les réponses en désaccord s'en échappent.

EXEMPLE

Si quelqu'un suggère : « – Voulez-vous aller au théâtre ? », et qu'on lui réponde : « – Bien sûr, à quelle heure est la représentation ? », il s'agit d'une réponse en accord, la personne

réagit strictement dans le cadre proposé.

Tandis qu'une réponse du type : « – Je préférerais aller au concert ! », se situe en désaccord.

Bien que, dans cet exemple, la personne soit d'accord pour sortir, elle fournit une réponse en désaccord (selon la PNL) sous la forme d'un contre-exemple avec la proposition initiale.

a) Les réponses en accord

Ainsi **les réponses en accord** viennent s'adapter au contexte de la proposition à laquelle elles s'adressent. Celui qui pratique systématiquement les réponses en accord se montre très influençable car le dernier qui lui parle emporte son adhésion. Il rencontre des difficultés à prendre des décisions car son métaprogramme exclut dans un premier temps de s'échapper du cadre proposé, il a des difficultés pour avoir le recul nécessaire pour faire des comparaisons et évaluer une situation.

Une réponse « en accord » correspond à une mise en phase, celui qui l'emploie ne peut pas d'emblée contredire son interlocuteur. Cela n'exclut pas que, dans un second temps, il puisse faire une réponse en désaccord, mais, initialement, il se met au diapason de l'autre et entonne le même refrain. Le fonctionnement « en accord » implique de se montrer sensible aux autres, capable de ressentir leurs émotions, et partager leurs sentiments. Préférer le familier à l'inconnu ou à la nouveauté illustre aussi le fonctionnement « en accord ».

EXEMPLE

S'il s'agit de choisir un lieu de vacances, la personne qui applique une réponse « en accord », préfère retourner à un endroit qu'elle connaît, où elle a ses habitudes et ses repères, plutôt que d'en découvrir d'autres.

Les problèmes surgissent du fait que les gens n'ont pas conscience d'appliquer un schéma comportemental relativement rigide dont nous décrivons les manifestations par ces distinctions des métaprogrammes de fonctionnement.

Chacun possède sa propre organisation et tend à s'en servir quel que soit le contexte. Le praticien PNL découvre les distinctions qui la composent et peut prévoir certains comportements, choix et autres décisions.

Lorsque nous sommes submergés par un état interne, nous éprouvons la sensation d'une absence de choix, nous avons l'impression de subir cette émotion et nous nous trouvons tellement impliqués que nous devenons incapables de réfléchir à notre comportement. Cette démarche illustre celle de la réponse « en accord ». Il s'agit d'un accord entre comportement et état interne.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans d'autres contextes, on peut utiliser la réponse « en accord » d'une personne pour lui faire croire quelque chose, et en particulier une plaisanterie.

Lorsqu'un 1^{er} avril, le présentateur de la télévision annonce que la Tour Eiffel va être déplacée, il se trouve des gens pour le croire, soit qu'ils aient oublié la date, soit qu'ils prennent au sérieux dans un premier temps ce qu'ils viennent d'entendre.

Les métaprogrammes de fonctionnement « en accord » s'avèrent très utiles pour comprendre les difficultés ou les joies des autres, elles expliquent le fait que l'on se sente déprimé lorsque l'on vient de rencontrer quelqu'un qui l'était ou heureux du bonheur d'un autre. Ce type de réponse s'adresse non seulement aux émotions mais aussi aux comportements et au contenu de l'interaction. Quand on possède la distinction « en accord », cela permet de comprendre les situations, de se mettre à la place de quelqu'un d'autre ; par exemple, pour être authentique un acteur doit de se mettre dans la peau du personnage qu'il interprète, lorsqu'il y réussit c'est qu'il applique à cette activité une réponse « en accord ».

Encore le même phénomène dans d'autres contextes

Dans certaines situations, nous nous disons après coup, « voilà ce que j'aurais dû faire (ou dire) », nous nous accusons d'avoir l'esprit de l'escalier, en d'autres termes de manquer d'à-propos. Au moment de l'expérience, nous sommes incapables de sortir du contexte proposé par les autres personnes impliquées. Si quelqu'un nous tient des propos blessants, nous nous limitons à souffrir, ou à tenter une riposte maladroite sous forme d'une réponse à ce que nous venons d'entendre. Quand nous réagissons de la sorte nous présentons une réponse « en accord », des réponses « en désaccord » seraient alors nécessaires, ceux qui les produisent spontanément gèrent mieux ce type de situation.

Dans le premier temps d'une relation d'aide, la réponse « en accord » permet d'entrer dans la compréhension du problème, cependant, pour passer à une phase de recherche de solution, la réponse « en accord » constitue un blocage car elle ne permet pas de sortir du cadre initial et ni d'explorer les différentes alternatives.

Dans le contexte de l'apprentissage ou de l'acquisition de connaissances, il est impératif que l'élève applique, d'abord une réponse « en accord » : elle lui permet d'intégrer des informations beaucoup plus facilement que s'il applique une réponse « en désaccord » et produit des critiques et des contre-exemples. Ces derniers devront cependant s'intégrer à une phase ultérieure au cours de laquelle l'apprenant s'approprie les connaissances et les intègre à ses acquis précédents.

Les réponses « en accord » forment également la base d'états internes comme le plaisir ou la satisfaction : l'expérience que vit la personne correspond et donc s'accorde avec le modèle désiré et cette association est éprouvée comme agréable, satisfaisante, gratifiante.

Si nous considérons un contexte d'activité précis et que nous cherchons à en déceler la structure, nous sommes amenés à envisager des séquences spécifiques, ainsi chaque étape d'un processus possède ses propres caractéristiques que nous codifions par les distinctions des métaprogrammes.

b) Réponses en désaccord

Les réponses « en désaccord » permettent de s'échapper du cadre de la proposition : comportement verbal et non verbal. Il n'existe pas nécessairement un désaccord sur le contenu, bien que ce ne soit pas à exclure. Ce métaprogramme de « désaccord » concerne surtout la forme de la réponse.

Voici maintenant les différents types des réponses en désaccord.

1) Réponses en désaccord par polarité ou réponses polarisées.

Les sujets dont on dit qu'ils ont l'« esprit de contradiction » ou qui font du dénigrement systématique fournissent des réponses en désaccord par polarité, faciles à mettre en évidence. Malgré le jugement de valeur négatif de ces réponses, elles représentent souvent l'unique choix comportemental dont la personne dispose.

Phrases révélatrices

Les réponses polarisées apparaissent aussi dans la façon de choisir et d'exprimer un choix, lorsque quelqu'un dit : « J'ai choisi la moins mauvaise solution. »

Il montre qu'il a fait un choix négatif : il a pris sa décision non par rapport à une adaptation à des critères mais à une inadaptation.

Si on interroge cette personne pour tenter de connaître les critères de choix utilisés, il y a de fortes probabilités pour qu'elle les formule en négatif : – Je ne veux pas perdre les avantages acquis, je ne veux pas que mes choix profitent aux concurrents !

La personne se détermine par rapport à des contraires, des oppositions, et elle pense en négatif.

Dans notre vie quotidienne, nous utilisons souvent une forme de réponse polarisée qui passe sous silence dans le flot des habitudes acceptées sans remise en cause, et qui surgit dans des phrases négatives telles que :

EXEMPLES

- Tu n'as pas froid ?
- Vous ne voulez pas fermer la fenêtre ?
- Elle ne s'en sort pas mal.

Ou encore dans cet échange :

- Est-ce que ce film vous a plu ?
- Ce n'était pas mal, mais...

Nous utilisons ainsi très souvent une formule négative pour décrire notre expérience. Ce détail en apparence anodin, traduit une attitude globale négative caractéristique des désaccords par réponses polarisées.

La personne qui présente une forte tendance à n'utiliser que des réponses polarisées éprouve des difficultés dans ses relations à cause de ses sentiments de méfiance à l'égard des autres. À cela s'ajoute la sensation de solitude, la méfiance systématique l'incite à ne compter que sur elle-même.

Un autre exemple caractéristique des réponses polarisées est celui des personnes qui mettent toute leur énergie à « faire le contraire ». Quand, par exemple quelqu'un explique qu'il veut à tout prix éviter de reproduire le modèle dans lequel il a grandi, il aboutit bien souvent à un modèle symétrique qui peut s'avérer tout aussi inadapté.

Dans son ouvrage « *Influencing with integrity* », GÉNIE LABORDE explique comment nous apprenons

dans l'enfance à nous servir des réponses polarisées pour nous affirmer en nous opposant. Cette étape consiste pour l'essentiel à faire le contraire de ce que l'on nous demande ou à répondre systématiquement « non » à tout ce qui est proposé. GÉNIE LABORDE nous suggère d'observer que certaines personnes restent « coincées » dans ce style de réponse.

Dans certains contextes, il est très important de pouvoir produire des réponses polarisées, particulièrement lorsqu'une opposition déterminée s'impose ; quand nos critères les plus importants se trouvent mis en danger, un « non » catégorique s'avère souvent une réponse adaptée à la situation, au moins du point de vue de notre écologie personnelle.

Les personnes, incapables de s'opposer, de dire « non », éprouvent généralement un malaise important car ce métaprogramme les conduit à accepter des expériences en désaccord avec leurs critères. Cette inadéquation entre les critères et la réponse représente un facteur favorisant du stress, et une solide base aux incongruences séquentielles. Le sujet accepte dans un premier temps quelque chose malgré un désaccord avec ses critères, et, dans un second temps, sa réaction se change en une réponse polarisée plus ou moins intense selon le degré subjectif estimé de la transgression initiale. Ce type de problème se rencontre souvent dans le parcours de développement personnel, de thérapie ou de coaching.

D'autres sujets, quant à eux, restent accrochés à leurs réponses polarisées et à leur pensée en négatif, il est possible de les plonger dans l'embarras en leur posant des questions qui suscitent une réponse formulée au positif :

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN PNL

Si quelqu'un dit :

– J'en ai marre de mon travail, je ne veux pas continuer comme cela, d'ailleurs je ne fais que perdre mon temps ici.

L'observateur note que cette personne réfléchit en s'opposant et lui répond :

– Je comprends votre sentiment, mais vous ne me dites pas ce que vous voudriez.

Il y a une grande probabilité pour que cette phrase suscite en premier lieu du silence... En effet, celui qui fonctionne avec une réponse polarisée dominante s'exprime en négatif, tant dans ses pensées, son dialogue intérieur que dans ses comportements extérieurs, et dans bien des cas, tout se passe comme s'il avait « oublié » ce à quoi il s'oppose pour ne garder que l'opposition. Dans un second temps, après un moment de silence, la personne donne à nouveau une réponse polarisée ou en négatif car elle a pu effectuer la séquence qui l'y amène, c'est-à-dire accéder au problème (ou au sujet de la conversation) puis ... à le traduire en négatif !

– En fait, vous ne voyez pas que cette situation ne peut plus durer, et ce n'est pas faute d'essayer de vous le dire !

Ce qu'il est important de comprendre c'est que, quelle que soit la formule utilisée, l'individu qui fonctionne avec des réponses polarisées trouve moyen de les exprimer.

EXEMPLE

Nous avons tendu une perche à notre interlocuteur aux réponses polarisées en lui répliquant : « Mais vous ne me dites pas ce que vous voudriez ». Cette phrase lui donnait en effet l'occasion de s'opposer et il avait alors toute facilité pour donner une réponse polarisée signifiant « au contraire, je vous le dis ».

Quand on veut se servir des réponses polarisées pour influencer la personne qui les produit, la stratégie consiste à présenter ses propositions de façon à ce que la personne puisse utiliser son type de réponse tout en allant dans le sens souhaité. La façon la plus simple de procéder consiste à proposer le contraire de ce que l'on souhaite de façon à ce que l'interlocuteur en s'opposant diamétralement aille dans le sens voulu. Il convient de rester vigilant en formulant les questions ou les affirmations que l'on propose, la réponse polarisée d'une part n'est pas très créative (elle se limite à mettre en évidence les contraires ou les symétries) et, d'autre part, intéresse à la fois le contenu et sa présentation (la personne s'oppose à la fois au sens de la proposition par une attitude de dénigrement systématique, mais aussi au style de celle-ci en se servant des négations).

Les réponses polarisées offrent un moyen facile de faire surgir des contradictions chez l'interlocuteur, cette situation inconfortable n'est peut-être pas le choix adapté, aussi, face aux réponses polarisées devons-nous agir avec tact et prudence.

2) *Les réponses en désaccord par contre-exemples*

En PNL, on considère que ces réponses sont les plus caractéristiques des métaprogrammes de « désaccord », elles se manifestent essentiellement dans l'attitude du « oui... mais ... » Elles se révèlent utiles, voire précieuses dans de nombreux contextes, en particulier ceux qui nécessitent de la créativité car la réponse « en désaccord » en est une des composantes essentielles.

Les réponses « en désaccord » supposent de sortir du cadre qui les suscite (situation de communication ou expérience individuelle) ; ainsi, la personne qui produit des contre-exemples cherche dans une situation ce qui est différent de ce qu'elle connaît déjà ou de ce qu'elle sait à quoi s'attendre.

☛ **EXEMPLE**

Le chef chargé de passer en revue le bon ordre des soldats placés sous sa responsabilité, applique généralement une réponse « en désaccord » basée sur les contre-exemples car toute son attention se concentre sur la recherche du moindre indice témoin d'une « différence » avec l'idéal souhaité. Il demeure possible de déjouer cette vigilance en plaçant volontairement une légère erreur dans sa présentation de façon à ce qu'elle apparaisse immédiatement et ainsi masque celles auxquelles on n'aura pas pensé mais que traque notre chef pointilleux, lancé à la poursuite des contre-exemples.

Dans la préparation d'une épreuve quelconque, le coach expérimenté ira lui aussi à la recherche des détails inscrits en contre-exemples ; en effet, le sujet doit avoir conscience de sa performance mise en perspective par rapport à l'objectif qu'il se donne. Les décalages que le coach observe représentent les points où une amélioration est à mettre en œuvre.

Celui qui utilise de façon dominante des contre-exemples, se révèle particulièrement compétent pour partager des discussions acharnées et passionnées, de toutes les façons, il trouve le moyen de ne pas être d'accord et d'argumenter ! Il a l'esprit de répartie et paraît difficile à convaincre car il conteste la plupart des arguments.

Avantages et inconvénients des réponses de contre-exemple apparaissent facilement. Elles sont d'une grande valeur dans l'argumentation si on les applique avec discernement en évitant de submerger ses interlocuteurs. Dans tout processus où l'on cherche à convaincre, il faut éviter de tomber dans le piège qui consiste à devancer les objections de l'interlocuteur, c'est le meilleur moyen de faire naître en lui des motifs d'objection. Les personnes qui ont spontanément tendance à produire des contre-exemples sont particulièrement concernées par cet écueil.

L'usage du contre-exemple semble une pratique très répandue et considérée comme naturelle par la plupart des gens qui s'intéressent surtout à ce qui ne va pas, comme si ce qui allait bien ne leur paraissait pas digne d'attention. Le contre-exemple s'avère donc soit positif et constructif soit négatif et destructeur.

Les gens qui s'appliquent à focaliser leur attention sur ce qui ne va pas, parviennent généralement à développer les conséquences négatives d'une situation, même si celles-ci sont improbables, cette attitude a des impacts tout à fait désagréables au plan relationnel.

☛ EXEMPLE

Imaginez que vous projetiez de faire un cadeau à un ami. Vous réfléchissez à ce qui lui fera plaisir puis vous vous mettez en devoir de chercher le cadeau. Vous trouvez une idée qui vous semble vraiment bonne et, après de longues recherches, vous trouvez un objet qui correspond.

Que se passera-t-il si, en découvrant votre précieux cadeau, votre ami vous dit : « Oh, quelle bonne idée ! Mais, pourquoi cette couleur, ça ne pourra jamais s'intégrer chez moi ! »

La tendance de votre ami à produire des contre-exemples vous a vexé. Il a fait peu de cas de votre attention. Il vous reste une solution : utiliser la formule magique qui réduit au silence ceux qui pratiquent les réponses « en désaccord » : l'usage des quantifieurs universels.

– Les objets de cette époque sont toujours de cette couleur, je croyais que tu le savais, alors, il ne te plaît pas du tout ?

Cette réponse présente plusieurs aspects destinés à gérer les possibles contre-exemples.

- D'abord, l'annonce d'une généralité « les objets de cette époque sont toujours de cette couleur », il s'agit bien de se référer à une catégorie de faits ou d'expériences se caractérisant par l'impossibilité (au moins théorique) d'un contre-exemple ou d'une exception.
- Ensuite un présupposé « Je croyais que tu le savais », qui peut être utilisé sans affecter le contenu de la réponse attendue en retour (« non, je le savais pas » ou encore « Et bien tu t'es trompé »).
- Enfin une dernière généralisation : « Il ne te plaît pas du tout ? » destinée elle à être contestée pour que l'intéressé(e) proteste : « Mais si, bien sûr qu'il me plaît ! ».

Ces nuances peuvent paraître un peu compliquées et vont plus loin que les techniques de base de la PNL. Elles sont destinées à éveiller la sensibilité ainsi qu'une qualité d'écoute très fine pour formuler avec précision la question réellement adaptée à l'information recherchée ou effectuer un recadrage en une seule phrase.

Quand celui qui fournit des contre-exemples rencontre une généralisation (surtout celles qui s'expriment par les quantifieurs universels), cela provoque deux effets prévisibles :

- Soit, la généralisation est incontestable et cela clôt toute possibilité de débat.
- Soit, la généralisation est contestable et produit une recherche active de contre-exemples.

Ces deux possibilités sont des variantes qui permettent toutes deux d'influencer l'utilisateur de contre-exemples.

☛ EXEMPLE

Un enseignant en PNL raconte le fait suivant :

« J'utilise beaucoup de contre-exemples, et de réponses en désaccord, et cela me joue des tours. Un vendeur peut arriver à me faire acheter ce qu'il veut s'il me montre l'objet exact que je lui ai décrit. J'ai passé du temps à préciser mon souhait, s'il m'apporte exactement ce que je demande, je suis dans l'impossibilité de refuser car je ne veux pas me contredire ».

Il ajoute un peu plus tard :

« Les étudiants me mettaient en difficulté en procédant ainsi, ils m'écoutaient présenter un modèle ou une technique, puis, quand le moment était venu de poser des questions, certains me demandaient si ce modèle ou cette technique devait « toujours » être appliqué, était valable dans « tous » les cas. En fait, ils m'obligeaient involontairement à produire des contre-exemples à la généralité que je venais de présenter et cela pouvait parfois m'amener à me contredire ; c'est ainsi que j'ai appris à nuancer mes affirmations ».

Il est possible de mettre en évidence les contre-exemples dans de nombreux contextes, ceux qui les utilisent recherchent dans leurs réponses ce qui va contredire, réfuter, se différencier du cadre initial. Les personnes qui présentent des réponses « en accord » cherchent à répéter leurs expériences, celles qui utilisent les contre-exemples cherchent à en connaître de nouvelles, ce qui les conduit même parfois à éviter ce qu'elles connaissent déjà.

La personne oppose parfois des contre-exemples à la proposition qu'on lui fait, mais, un peu plus tard prouve par son comportement qu'elle l'agrée finalement, les contre-exemples n'ont constitué qu'une étape.

Un peu de réflexion et d'observation conduisent à mettre en évidence des contextes d'application de cette distinction ; il est utile de savoir, de prendre conscience de nos propres façons d'utiliser ou de ne pas utiliser les contre-exemples pour reconnaître les situations où ils s'adaptent le mieux à nos objectifs. D'autre part, une bonne connaissance de cette aptitude nous donne la vigilance nécessaire pour déceler ce qui pourrait nous mettre en difficulté ou nous influencer.

3) *Les réponses en désaccord avec comparaison*

Nous distinguons deux principaux types de comparaison, quantitatives ou qualitatives, ces deux catégories nous renseignent au sujet de la question « comment compare-t-on ? », nous l'incluons dans notre réflexion et notre observation à propos de « qu'est-ce que l'on compare ? »

Le processus de comparaison procède d'une association ou d'une différenciation entre deux éléments, il nous permet d'identifier un objet comme appartenant à une catégorie s'il possède au moins un caractère commun à tous les membres de cette catégorie, nous faisons alors une association. Nous pouvons aussi reconnaître un objet comme n'appartenant pas à une catégorie, de ce fait, nous le différencions.

Qui dit comparaison sous-entend aussi relation d'égalité, de supériorité ou d'infériorité, ces distinctions s'inscrivent en parallèle avec les aspects quantitatifs ou qualitatifs de la comparaison.

La comparaison figure dans les réponses « en désaccord », car elle se manifeste en sortant du cadre de la proposition initiale.

EXEMPLE

- Marine a acheté une voiture gris métallisé.
- Moi aussi j'en ai eu une quand j'avais son âge !

La réplique n'a que peu de rapport avec l'affirmation qui n'appelait pas ce commentaire particulier.

En fait, cette réponse esquisse déjà un nouveau cadre ; la personne se compare à celle évoquée dans la première affirmation en répondant qu'elle aussi a possédé le même style de voiture au même âge. Le ton de la voix et les autres éléments analogiques accompagnant la réponse nous permettent de préciser comment la personne effectue sa comparaison : sur quoi insiste-t-elle le plus ? Veut-elle comparer des personnes ? Des âges ? Des voitures ? Comment le fait-elle, s'agit-il de quantité ou de qualité ?

Les personnes qui répondent à la majorité des situations par une comparaison donnent un sens à leur expérience en tentant de l'associer ou de la différencier soit de leur propre expérience, dans ce cas elles effectuent une comparaison « soi/autres », ou bien de l'expérience d'autres personnes et dans ce cas il s'agit d'une comparaison « autres/autres ». Dans notre observation, nous tenons également compte du temps en cherchant à savoir si la personne compare des éléments du passé avec ceux du présent ou du futur, ou effectue d'autres combinaisons entre ces trois possibilités.

EXEMPLE

D'autres exemples peuvent s'avérer plus précis :

- Nous avons un voisin qui ressemble au Président de la République !

Comparaison qualitative, autres/autres

- Il gagne autant d'argent que son frère.

Comparaison quantitative, autres/autres.

– Il gagne plus d'argent que l'année dernière.

Comparaison quantitative soi/soi, passé/présent.

– Elle sait mieux s'organiser que moi.

Comparaison qualitative, soi/autre.

– Son carnet scolaire est meilleur que le tien !

Comparaison qualitative autre/autre.

– S'il mange moins de gâteaux, il perdra les kilos qu'il a en trop !

Comparaison quantitative autre/autre, présent/futur.

– Je dois dépasser le chiffre d'affaires de mes concurrents

Comparaison quantitative soi/autres.

Ces affirmations contiennent des comparaisons définies selon trois principaux critères :

– Les personnes concernées, soi et autres,

– Le temps, passé, présent et futur,

– L'aspect quantitatif ou qualitatif.

Cette description des réponses par comparaison permet seulement de remarquer que, dans certains contextes, les comparaisons soi/autres se révèlent gênantes. Celui qui se compare aux autres, à quelque niveau que ce soit, est assuré de trouver quelqu'un plus talentueux que lui. La plupart des gens l'acceptent, pour d'autres cependant, prisonniers d'une comparaison souvent peu justifiée, ils rencontrent de nombreuses difficultés ; leur dialogue intérieur ressasse : « tu as beau faire, Untel réussit mieux que toi » ou toute autre formule qui entretient le programme de comparaison. Il s'agit ni plus ni moins d'une auto-hypnose négative¹ fondée sur des comparaisons.

Ce type de réponse provoque des états émotionnels désagréables et même parfois douloureux car la personne se maintient dans une situation d'échec par insuffisance. Ce type de cas se rencontre très souvent en développement personnel, coaching ou thérapie, la stratégie consiste à amener la personne à prendre conscience de son type de réponse, puis, tout en conservant l'aptitude à produire des comparaisons, en changer le contenu. Par exemple, quand on se sent insuffisant par rapport à un objectif, c'est que l'on compare ce que l'on a fait avec ce qu'il reste à faire ou avec ce qu'un autre a déjà effectué ; en changeant simplement le cadre du temps et en comparant avec le passé (ce que nous avons déjà accompli par rapport avec ce que nous avons à accomplir au départ). Le critère de mesure change et de ce fait le vécu subjectif de la comparaison change aussi.

Nous devrions en effet nous contenter de comparer seulement ce qui est comparable, or dans de nombreux cas nous choisissons de nous comparer avec des modèles tellement idéalisés qu'ils en sont inaccessibles et contribuent ainsi à nous maintenir dans un sentiment d'infériorité et d'impuissance.

Cependant, il est parfois utile de comparer ses résultats avec ceux des autres lorsqu'on souhaite apprendre quelque chose d'eux ou progresser, la comparaison soi/autre amène alors à prendre conscience de ce que l'on peut améliorer dans sa façon de procéder pour une tâche précise.

On devra comparer des résultats, pas des personnes afin d'éviter des jugements de valeur ayant une portée très générale.

EXEMPLE

Dans un entretien d'évaluation, on peut faire usage de comparaisons si on fait attention à limiter la comparaison à un contexte très spécifique : on compare des chiffres par exemple, mais on doit éviter sous peine d'inférioriser la personne d'en déduire une valeur globale de l'individu. C'est en effet très différent de dire de quelqu'un :

- Henri est un bon collaborateur.
- Henri est quelqu'un de bien.

La première phrase n'exclut ni n'implique la seconde.

Si l'on doit formuler une critique à l'égard de quelqu'un, il convient d'en donner d'une part les limites précises, d'autre part ce que l'on attend à la place de ce que l'on critique. Dans les stages de formation à la PNL, il y a aussi des évaluations lorsque ces stages donnent lieu à une certification. Pour l'enseignant, une des tâches les plus difficiles est de donner des appréciations de façon à ce que la personne en tire une connaissance, une information et une motivation au lieu du sentiment désagréable qu'entraîne une critique maladroitement formulée.

Les personnes qui utilisent beaucoup les comparaisons cherchent dans leur expérience des éléments semblables ou différents qu'elles rattachent à des contextes de personnes, de temps, de qualité et/ou de quantité. Dans certains cas, ce type de réponse conduit à penser que la personne ramène tout à elle du fait que, quoi qu'on lui dise, elle le compare avec sa propre expérience, ainsi, elle trouve le moyen de parler d'elle-même quel que soit le contexte. C'est là, en effet, un excellent moyen de faire dévier l'objectif de la conversation.

Comme pour les distinctions précédentes, le lecteur peut trouver de nombreux exemples de comparaison dans ses propres comportements (le cas échéant), et dans ceux qu'il observe. Muni de cette information, il est alors en mesure de recadrer des comparaisons par trop dévalorisantes en choisissant avec soin le contenu des comparaisons qu'il est tenté d'utiliser.

• Réponses associées au processus et réponses témoin ou métaposition

a) Réponse associée au processus

Comprendre l'idée

Cette distinction s'applique pour qualifier les personnes fortement impliquées dans l'expérience en cours et qui n'en perçoivent pas le processus. Ces personnes se sentent victimes de leur environnement car elles n'ont pas conscience de pouvoir agir pour leur propre compte dans certains contextes. Nous retrouverons en partie cette nuance dans une autre distinction des métaprogrammes (actif/passif) ; pour ce qui concerne les réponses associées cependant, il n'y a pas la notion d'attente qui existe dans le fait d'être passif par rapport aux situations. Les réponses associées au processus sont fortement ancrées dans le présent alors que le mode passif peut se situer aussi bien au passé qu'au présent ou au futur.

Un individu qui présente des réponses associées au processus accorde la plus grande valeur à la spontanéité parce qu'il est précisément limité dans ses choix comportementaux et ne se croit pas en mesure d'exercer la moindre influence sur son expérience. Il vit ses expériences au premier degré et présente presque toujours la même réponse émotionnelle dans les situations vécues.

☛ **EXEMPLE**

Si une personne est stressée lorsqu'elle parle en public, il lui est particulièrement difficile de lutter contre ce stress car elle ne dispose pas d'une ressource de recul ou de réflexion. Les personnes qui présentent des réponses associées au processus ont tendance à réfléchir plutôt après qu'avant l'action, elles regrettent souvent leurs choix, mais, se justifient en affirmant : « c'était plus fort que moi, j'ai craqué ! ».

Nous pouvons aussi effectuer un rapprochement avec la notion de fractionnement étroit car, la réponse associée au processus suppose que son auteur n'accède pas à une vue globale de son expérience en cours.

Les personnes qui présentent des réponses « associées » au processus se montrent très agréables à vivre pour leurs proches car elles sont toujours présentes dans leur action, et font preuve d'une grande sincérité quels qu'en soit les résultats ! Il existe aussi bien des inconvénients inhérents à l'application de réponses associées au processus : passivité, sentiment d'être victime, réactions dites « au premier degré », etc.

Les réponses associées au processus ne sont pas similaires aux réponses « en accord » car une réponse « en accord » n'est pas systématiquement associée au processus et vice versa.

En revanche, les réponses « en désaccord » peuvent prendre la forme d'une réponse méta ou témoin du processus.

b) Les réponses témoin du processus ou métaposition

Cette façon de réagir dans la situation en cours consiste à prendre du recul par rapport au processus, à se placer en témoin ou spectateur.

🔑 **Comprendre l'idée**

Les réponses témoin du processus se trouvent parfois présentées comme une variante des réponses en désaccord, cependant, compte tenu de leur importance nous préférons leur accorder une place à part entière. Lorsqu'on donne une réponse « témoin », cela implique une analyse du processus en cours, c'est une manière de se dissocier par rapport au contexte pour mieux contrôler ses comportements et ses états intérieurs, et par conséquent exercer un certain pouvoir sur la situation.

Les sujets qui présentent des réponses témoin se sentent responsables de ce qui leur arrive, maîtres de leurs choix, mais éprouvent un sentiment de solitude : ils demeurent en effet comme « parallèles » ou « à côté » de l'événement. Ces personnes se placent en dehors du processus ce qui les empêche de participer pleinement à ce qui se passe.

Phrases révélatrices

- « Je vois des gens qui s’amusent autour de moi, mais je me demande comment ils peuvent être aussi insouciants dans les circonstances actuelles », ou bien encore
- « je m’efforce de garder le contrôle » caractérisent les réponses « témoin » du processus.

Les réponses témoin du processus sont indispensables pour analyser et comprendre les situations les plus diverses. La pratique de la relation d’aide ou de conseil, nécessite en effet, de savoir prendre de la hauteur par rapport à une difficulté afin d’aller vers des solutions. Quand on est trop impliqué dans une difficulté les moyens qui permettraient d’en sortir demeurent hors de portée.

Le même phénomène dans d’autres contextes

Dans les activités de créativité, les réponses « témoin » du processus permettent de sortir des sentiers battus pour aller à la recherche d’idées neuves.

Quand on utilise cette distinction des métaprogrammes c’est un peu comme si on cherchait à répondre à une permanente interrogation intérieure :

- Quel est le sens de cela ?
- Quel est l’objectif de cette démarche ?
- À quoi cela va-t-il aboutir ?

La personne qui se place en « témoin » du processus cherche à comprendre, à situer, à relier les événements les uns par rapport aux autres, elle effectue une réflexion sur son environnement, c’est une attitude intellectuelle caractéristique du philosophe, souvent liée à un tri de l’information orienté vers les « informations » et une facilité certaine à utiliser les différentes variantes de la dimension du fractionnement (large, étroit, recherche de similarités).

Lorsque les réponses témoin sont poussées à l’extrême cela se manifeste par une sorte d’apparent désintérêt pour le monde extérieur et un comportement d’isolement, la personne peut alors produire des discours pouvant faire croire qu’elle n’est pas concernée par ce qui se passe et se contente de critiquer ceux qui « jouent le jeu parce qu’ils n’ont pas tout compris ». Il devient alors facile de se mettre entre parenthèses et d’observer le reste du monde comme si on n’en faisait pas partie!

Cette attitude a servi souvent à caricaturer les penseurs, philosophes ou gourous, observant le monde du haut de leur tour d’ivoire. C’est aussi parfois une attitude qui masque une souffrance morale importante, en développement personnel, il n’est pas rare de rencontrer des gens qui éprouvent de grandes difficultés relationnelles et se mettent à l’abri par une attitude de « témoin ».

Les réponses témoin du processus caractérisent donc les personnes conscientes du déroulement ou de la structure de l’action en cours, cela leur donne la possibilité de formuler une réflexion sur les événements qu’ils traversent en cherchant à en comprendre le sens global ; lorsque les réponses témoin sont très dominantes, elles conduisent la personne à éprouver une impression d’isolement ou de solitude.

ENTRAÎNEMENT

Voici maintenant quelques phrases traduisant des réponses « témoin » ou « associées ».

– Marie est anxieuse car elle pense qu’elle va être en retard et rater le train de huit heures.

La personne qui affirme donne une réponse « témoin » en expliquant le comportement de « Marie », cette dernière fournit une réponse associée au contexte qu’elle traverse.

– Cours me chercher un marteau !

La phrase est « associée », il n’y a aucun commentaire.

– Qu’allez-vous dire pour vous justifier quand votre chef verra que vous n’avez pas remis le rapport qu’il vous réclame depuis plus d’un mois ?

La personne qui parle donne une réponse « témoin » orientée « information/autres », sa question demande une forme de réponse dans le même style. Si, à la place de « dire » on met « faire », cela change complètement le style de réponse attendu faisant passer d’une réponse témoin à une réponse associée.

ENTRAÎNEMENT

La personne qui parle donne une réponse « témoin » orientée « information/autres », sa question demande une forme de réponse dans le même style. Si, à la place de « dire » on met « faire », cela change complètement le style de réponse attendu faisant passer d’une réponse témoin à une réponse associée.

– C’est une bonne idée d’avoir pensé à sa candidature.

Réponse témoin sous forme d’un commentaire à propos d’une action effectuée par un tiers.

– Chaque fois qu’ils se retrouvent, c’est pour se disputer !

Commentaire de celui qui constate les faits, réponses associées des acteurs de l’action.

Ces quelques phrases dans lesquelles nous avons relevé les distinctions « témoin » ou « associé » en contiennent également d’autres, lorsque nous étudierons un texte, un dialogue ou un entretien, nous relèverons essentiellement les distinctions qui se répètent, sont mises en exergue ou confirmées par d’autres signes de la communication.

Il est intéressant d’identifier à quel point une personne est ou non associée aux processus qui se déroulent dans son environnement, afin de l’aider à surmonter une difficulté. En effet, si les personnes pour lesquelles les réponses témoin sont habituelles et aisées peuvent s’avérer sensibles à un raisonnement, à une démonstration bien conduite, il se passe le contraire pour celles qui s’associent aux processus : il leur faut une preuve dans leur propre expérience, ou à la rigueur une démonstration concrète située dans le présent, qui s’accorde aux modalités de leur aptitude à s’associer.

• Les métaprogrammes de fonctionnement d’éloignement et de rapprochement

Ces réponses concernent la façon dont un individu s’engage dans une action, on cherche à savoir s’il

quitte quelque chose ou s'il va vers quelque chose.

a) Les réponses d'éloignement

Les **réponses d'éloignement** ne sont pas assimilables à des comportements de fuite tels qu'ils sont décrits notamment dans les phénomènes de stress, et que leur désignation en anglais par le terme « away » pourrait faire évoquer.

Comprendre l'idée

Les métaprogrammes de fonctionnement d'« éloignement » concernent l'attitude des personnes qui s'engagent dans une action, une interaction, ou n'importe quel contexte pour s'éloigner de quelque chose ou l'éviter. Quand on effectue un choix avec cette distinction, il s'agit généralement d'un choix négatif car on a pris une option pour en éviter une autre ; ce n'est pas tout à fait comparable avec les choix négatifs entraînés par les réponses polarisées caractérisés par une forte opposition. Si on est déçu par une expérience, quand il faut la renouveler, on a tendance à éviter de choisir la même. La décision sera alors en partie motivée par une démarche d'éloignement.

Une personne qui applique la réponse comportementale d'éloignement a tendance à vouloir préserver de tout changement ce qu'elle connaît déjà au lieu de vouloir découvrir autre chose, cette nuance se retrouve aussi dans les réponses « en accord » par rapport à celles « en désaccord », et vient le cas échéant compléter ou confirmer les éléments observés au préalable. Les réponses d'éloignement coïncident assez souvent avec celles dites « en accord », et, celles de rapprochement avec celles « en désaccord ».

EXEMPLE

Dans le cadre d'une relation qui se détériore entre deux personnes, si elles présentent toutes les deux des réponses d'éloignement, elles sont très attachées à la relation, et pour arriver à la rompre il faut atteindre un seuil d'inconfort très élevé capable de changer la perception subjective de l'inconnu. Cependant, on n'observe pas une métamorphose complète, la perception de l'inconnu passe de « effrayant » à « moins effrayant ». La relation serait plus facile à rompre s'il y avait l'alternative d'en nouer une autre ; de cette façon, il serait possible de s'éloigner de la source d'inconfort que constitue la relation de départ.

De la même façon, une personne qui présente des réponses d'éloignement a tendance à demeurer fidèle à ses amis, ses fournisseurs, ses habitudes, en fait, tout ce qu'elle connaît bien ; pour changer ses habitudes, le seuil d'inconfort doit être très important.

Il n'est pas du tout invraisemblable de rencontrer les distinctions d'éloignement et de rapprochement coexistant chez la même personne mais appliquées à des contextes différents. Les situations investies avec la même intensité (les mêmes états internes, les mêmes émotions) présentent cependant la même distinction.

Là encore, il y a des recoupements avec la notion de liberté de choix que nous avons évoquée à propos des réponses témoin ou associées au processus, et avec celles d'activité ou de passivité que nous étudierons ultérieurement. Les sujets qui appliquent une réponse d'éloignement ou d'évitement se sentent subjectivement plus dépendants de leur environnement que ceux qui appliquent une réponse

de rapprochement. Les personnes qui se sentent en quelque sorte « victimes » de leur environnement présentent généralement des réponses « associées », « d'éloignement » et obéissent à un mode passif, les distinctions des métaprogrammes se confirment mutuellement. Peu à peu les différentes distinctions viennent s'ajouter les unes aux autres et nous aident ainsi à bâtir la carte de la réalité subjective des personnes que nous observons, nous donnant des moyens de prévoir leurs réactions dans un contexte donné.

Les réponses d'éloignement se manifestent donc dans tous les contextes où la personne choisit une option pour en éviter une autre, il peut aussi bien s'agir de relations sentimentales que professionnelles ou de prise de décision.

b) Les réponses de rapprochement

Comprendre l'idée

En anglais, désignées par « towards » qui signifie une idée de mouvement vers, **les métaprogrammes de fonctionnement de rapprochement** se manifestent à l'inverse des précédentes et conduisent la personne à se rapprocher d'un objectif. L'individu s'engage dans une action parce pour obtenir quelque chose et non pour éviter autre chose. Pour qualifier les réponses d'éloignement, nous aurions pu nous servir de l'expression populaire :

« Mieux vaut tenir que courir », tandis que pour qualifier les réponses de rapprochement nous pourrions évoquer dans un sens positif « la foi qui déplace les montagnes » ou encore l'expression « quitter la proie pour l'ombre » si la démarche de rapprochement ne fournit pas les résultats espérés.

Lorsque vous avez soif de nouveauté, que vous voulez sortir des sentiers battus de vos habitudes, découvrir quelque chose que vous ne connaissez pas, c'est que vous appliquez une réponse de rapprochement, elle se trouve souvent complétée par une réponse « en désaccord ». Dans le contexte d'une relation entre deux personnes, si l'une d'entre elles applique une réponse de rapprochement, il vaut mieux que l'autre n'éprouve pas de sentiments de jalousie et évite d'effectuer des comparaisons qualitatives soi/autres, en effet, son (sa) partenaire n'a besoin d'aucun inconfort particulier pour aller chercher ailleurs quelque chose d'autre, même si ce quelque chose d'autre ne lui assure pas la même satisfaction que ce qu'il connaît déjà. Un certain Don Juan montre un exemple extrême de ce style de réponse.

Les réponses de rapprochement sont souvent présentes dans l'insatisfaction au même titre que celles en désaccord ; elles poussent la personne à entreprendre une démarche, à se mettre en quête d'un objectif rarement atteint car souvent inaccessible dans le cas de l'insatisfaction.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans le contexte de la relation commerciale, la fidélisation d'un client est facilitée par les réponses d'éloignement qui tendent à l'empêcher de changer trop facilement de fournisseur, les réponses de rapprochement s'avèrent présentes et dominantes lors d'achats « coup de foudre », motivés par l'attrait de la nouveauté, ou le besoin de changement. Le commercial avisé s'applique à déceler ce type de réponse afin de présenter ses arguments en tenant compte de ce moteur puissant.

Dans un autre aspect des relations commerciales, la prospection fait intervenir une réponse de rapprochement, alors que la visite et l'entretien de clientèle procèdent quant à eux d'une réponse d'éloignement. On rencontre assez souvent de bons commerciaux qui basent leur travail sur la prospection, la découverte de nouveaux clients, de nouveaux marchés, et d'autres qui fondent leur réussite sur l'exploitation de la clientèle existante. Ces distinctions s'appliqueront aussi à des équipes entières, des groupes, des sociétés, l'équilibre n'est pas facile à trouver d'autant que « rapprochement » et « éloignement » sont indispensables et doivent coexister dans une stratégie de communication efficace.

Encore le même phénomène dans d'autres contextes

Les métaprogrammes de rapprochement se révèlent très appropriés dans les situations de motivation, par exemple, si on décide de suivre une formation, il faut maintenir et soutenir un désir de progression, une curiosité, un besoin de découverte caractéristiques des réponses de rapprochement. Bien entendu, la décision d'entreprendre une formation peut aussi être motivée par un désir d'éviter quelque inconvénient, la personne affirme alors :

– Je dois continuer à étudier, sinon je risque d'être dépassé rapidement.

Pour soutenir la motivation de façon efficace, une réponse de rapprochement s'avère nécessaire, dans le cas contraire la tâche est vécue comme pénible, ardue, contraignante, et finit par sembler inutile ou dérisoire.

EXEMPLES

Voici à présent quelques phrases qui contiennent l'une ou l'autre des distinctions : Éloignement/rapprochement.

– On m'a promis une promotion rapide, j'accepte ce poste.

Rapprochement

– Bien sûr qu'il a des défauts, mais qui allons-nous trouver pour le remplacer ?

Éloignement : la personne qui affirme cela préfère encore une situation désagréable connue à une situation inconnue

– Mon collaborateur nous a proposé une solution originale, pourquoi ne pas l'essayer dès maintenant ?

Rapprochement.

– Tu n'avais pas besoin d'une nouvelle paire de chaussures, celles de l'année dernière sont comme neuves!

Éloignement.

– Je suis curieux de savoir ce qui va arriver au prochain épisode, cette histoire me laisse sur ma faim.

Rapprochement.

– Pourquoi voulez-vous partir, vous n'êtes pas bien ici ? Nous faisons pourtant le maximum pour votre confort !

– C’est vrai et je vous en remercie, mais, je dois continuer à explorer cette région.

« éloignement » dans la première affirmation, « rapprochement » dans la seconde.

En portant notre attention sur ce qui est dit dans la conversation, on relèvera des différends, ou même des conflits entre deux personnes si l’une applique un métaprogramme d’éloignement, et l’autre de rapprochement, nous verrons alors s’opposer des perceptions individuelles comme curiosité et crainte, désir et peur, appât du gain et préservation des acquis.

• Organisation de l’index de référence

Cet ensemble de distinctions a servi de base au modèle des « positions de perception » que nous étudierons plus loin, il se compose de quatre distinctions :

- **Centré sur soi**
- **Permuté (on applique à soi les critères de l’autre)**
- **Déplacé (on applique à l’autre ses propres critères)**
- **Simultané (attentif à soi et réceptif à l’autre)**

Comprendre l’idée

Nous définissons l’index de référence comme étant le modèle du monde auquel la personne se réfère dans l’interaction en cours. Nous allons développer cela au fur et à mesure de notre présentation des quatre distinctions qui suivent.

a) Organisation de l’index de référence : *Centré sur soi*

Cette distinction des métaprogrammes recoupe en partie celle des catégories de tri de l’information sous le terme de répartition soi/autre, cependant, la différence fondamentale qu’il existe entre le traitement des informations orienté vers « soi » et l’organisation de l’index de référence centré sur soi, c’est que la première s’adresse à la personne et ne concerne qu’elle tandis que la seconde concerne la personne dans un contexte d’interaction.

Comprendre l’idée

Lorsqu’une personne est centrée sur elle-même dans l’interaction, cela signifie qu’elle n’est consciente que de ses propres critères, elle ne porte à l’autre qu’une attention réduite limitée à ce qui la concerne. Cette personne parle et agit dans sa propre perspective, elle avance vers ses objectifs sans tenir compte de ceux de l’autre. Elle peut être animée de bonnes intentions, qui sont souvent mal comprises car peu adaptées.

Les personnes qui présentent une telle organisation de leur index de référence se sentent très proches des autres car elles croient que « tout le monde partage les mêmes sentiments qu’elles », elles ne perçoivent pas les différences et encore moins leurs nuances, puisqu’elles ramènent tout à leur propre expérience, ces personnes utilisent fréquemment une réponse de comparaison ou d’équivalence car elles appliquent la croyance suivante : « les autres sont tous comme moi ».

À l'opposé, certains individus centrés sur eux-mêmes se perçoivent comme fort différents des autres, ils utilisent un métaprogramme de comparaison mais qui aboutit à des conclusions différentes de celles évoquées plus haut. Ces personnes éprouvent un sentiment de solitude, elles peuvent aussi se sentir exclues et déterminer leurs comportements en fonction de la croyance exprimée dans la phrase : « Je suis le seul à voir clair ici ! » cette position extrême n'est d'aucune utilité à son utilisateur ! Quelqu'un qui ne fait confiance qu'à lui-même, ne compte que sur ses propres compétences, va parfois jusqu'à refaire le travail de ses collaborateurs pour satisfaire les critères qu'il s'impose, applique une organisation de l'index de référence « centré sur soi ». Il éprouve un profond sentiment de solitude et d'incompréhension, le comportement des autres lui semble insuffisant par rapport aux tâches à accomplir et aux critères (les siens considérés comme les seuls valables) à respecter.

Cette organisation peut conduire l'utilisateur à se sentir menacé par les autres, imaginer jusqu'à des complots dirigés contre lui dans le pire des cas ou se montrer extrêmement soupçonneux d'une façon générale.

D'autres présentent cette même organisation de leur index, mais qui se manifeste d'une manière encore différente, il s'agit de ceux qui, dotés d'un puissant charisme, parviennent à rallier les autres à leurs idées et leurs causes car il ne fait pas l'ombre d'un doute que ces dernières sont les meilleures et que ceux qui les diffusent sont « à leur service ». Ce style s'observe chez certains leaders d'opinion qui rassemblent autour de leur « soi » un grand nombre de fidèles, d'adeptes, de partisans ou de sympathisants.

L'observation globale ne permet pas toujours de déceler de prime abord l'organisation de l'index de référence « centré sur soi », cependant certains détails doivent inciter à approfondir :

Phrases révélatrices

– Certaines transgressions du métamodèle pour le langage telles que les généralisations avec quantifieurs universels (tout, tout le monde, personne, jamais, toujours, etc.), l'usage important des opérateurs modaux de nécessité (falloir, devoir), et celui d'affirmations toutes faites.

– La présence de comparaisons avec relation d'égalité (phrases du type « c'est pareil pour moi ! ») ou de différence (phrases du type « pour moi, c'est différent »). Les autres formes de comparaison ne sont pas significatives.

L'organisation de l'index de référence « centrée sur soi » s'avère utile dans certains contextes : – Lorsqu'il s'agit de se protéger face à un danger quelconque physique ou moral.

Quand on veut comprendre en détail ce qui se passe en soi dans une situation donnée, analyser ses sentiments, ses émotions pour parvenir à les expliquer, enfin, chaque fois que la situation exige qu'on porte une attention particulière à ce qui arrive.

Pour évaluer la pertinence de l'organisation « centré sur soi », nous nous efforçons de la situer dans le contexte où elle se manifeste. Si, au cours d'un entretien, votre interlocuteur dit qu'il éprouve un stress important, il tend à demeurer attentif à lui-même et par conséquent peu réceptif à son environnement. Cela ne signifie pas que cette organisation soit toujours présente. Nous nous interrogerons aussi sur la manière dont notre attitude est perçue ; en effet, nos interlocuteurs mettent

en œuvre leurs représentations et modèlent leurs comportements en fonction du rôle que nous jouons. Plus notre rôle semble inscrit dans un jeu de pouvoir, et plus nos interlocuteurs peuvent chercher à se protéger, et notamment en utilisant une organisation « centré sur soi » qui constitue une sorte de rempart contre les agressions extérieures.

b) Organisation de l'index de référence : permuté

Quand, dans une situation de communication, on applique les critères de l'autre à la place des siens, on se situe dans la catégorie « **permutation** ». Comme l'indique ce terme, nous n'utilisons plus notre jugement ni nos références, mais ceux de l'autre personne.

Comprendre l'idée

Cette organisation de l'index va de pair avec des réponses « en accord », et une facilité certaine à établir le rapport ou contact positif. Une personne qui réagit de la sorte semble oublier ou passer sous silence son point de vue lorsqu'elle est impliquée dans une interaction. C'est une attitude qui permet de comprendre « comme si » nous étions à la place de l'autre, réalisant en cela une empathie un peu à la manière dont la décrit Carl Rogers.

La permutation d'index permet d'entrer dans le modèle du monde de notre interlocuteur, selon les cas, on éprouve une expérience très agréable ou très désagréable, ou plus nuancée ; certains professionnels de la relation d'aide, de l'accompagnement et de la thérapie éprouvent réellement et non dans le cadre du « comme si » les états dépressifs des sujets, jusqu'à en être contaminés parfois.

On évoque une permutation de l'index de référence quand la personne observée détermine ses comportements en fonction du modèle de l'autre personne. C'est une distinction indispensable lorsqu'on veut « se sacrifier » pour quelqu'un ou, plus modestement mettre son énergie au service ou à la disposition de l'autre ; cette organisation de l'index de référence fait partie intégrante du sentiment d'abnégation ou de don de soi, mais, si l'on examine attentivement ces états intérieurs et les comportements qu'ils motivent on identifie aisément la présence d'avantages secondaires. En effet un intense sentiment de satisfaction (accomplir son devoir) accompagne ou suit l'acte dit présenté comme un sacrifice et il ne s'agit pas là de permutation mais d'une autre organisation de l'index de référence, centrée sur soi ou déplacée.

Pour connaître l'organisation de l'index de référence, il suffit de s'interroger et de déterminer à qui appartient le critère qui conduit et donne son sens à ce qui se déroule.

EXEMPLES

La permutation s'avère très utile dans tous les contextes qui nécessitent une compréhension approfondie d'une personne ou d'une situation, par exemple, dans le travail de l'acteur. Un acteur qui « entre » dans la peau du personnage lui donne une existence en le vivant « de l'intérieur » ; pour parvenir à ce résultat, il effectue une permutation d'index de référence et pour un temps donné « devient » le personnage qu'il est chargé d'interpréter.

Nous n'évoquons ici que les cas de permutation que l'on rencontre dans la vie de tous les jours et qui ne présentent à ce titre ni caractère extraordinaire ni psychopathologique. Nous

ouvrons cette parenthèse ici, car il arrive parfois au cours de stages que des participants évoquent comme exemples de permutation des cas de dédoublement de la personnalité ou de personnalités multiples quand ce ne sont pas des histoires de « possédés ». La PNL nous aide à décrire ce qui se passe dans de tels cas, les prendre en charge demeure une tâche complexe et requiert toute l'expertise du praticien.

La PNL ne fonde pas ses modèles sur l'observation de cas anecdotiques, spectaculaires ou extraordinaires¹, mais sur ceux qui s'offrent à nous dans la vie quotidienne et les relations humaines : vie affective, développement personnel, vie professionnelle.

Pour ce qui concerne la permutation d'index de référence, elle n'est que relative (on ne peut totalement « permuer » ni être totalement « centré sur soi ») comme d'ailleurs les autres types d'organisation évoqués dans cette catégorie.

Il existe un cas typique de permutation c'est celui de l'obéissance et donc de la soumission. Certaines personnes témoignent avoir accompli des actes répréhensibles sans s'en sentir responsables car « elles ne faisaient qu'obéir aux ordres² » faisant alors, selon elles, totalement abstraction de leur propre jugement.

Phrases révélatrices

Comment reconnaître la permutation ? là encore par l'observation des comportements verbaux et non verbaux, quelqu'un qui permute a tendance à poser des questions et à faire des réflexions telles que :

- Que pensez-vous de cela ?
- Quelle est votre opinion ?
- On fera comme vous voudrez.
- Si cela vous plaît, alors je serais content aussi.

La personne qui permute fait souvent preuve d'excellentes qualités d'écoute, elle donne aux autres l'impression qu'elle les comprend et sait les mettre à l'aise.

Cette attitude présente quelques inconvénients quand elle est très développée car son auteur tend à se laisser envahir par des éléments extérieurs, par exemple, un professionnel de la relation d'aide peut mettre toute son énergie et sa disponibilité au service de ses clients et aller jusqu'à oublier d'autres contextes de sa vie, se laisser imposer des horaires qu'il n'a pas choisis, permettre à tout le monde de lui téléphoner à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, etc...

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans une relation sentimentale, si l'un des deux permute, il accepte toutes les demandes de l'autre même si, en son for intérieur, certaines lui semblent difficiles à vivre. La permutation est une excellente organisation pour ceux qui présentent du talent à jouer des rôles de soumission alors qu'inversement, ceux qui sont centrés sur eux-mêmes montrent d'excellentes dispositions pour se faire servir, donner des ordres, dominer leur partenaire ; pour réaliser un schéma dominateur/dominé la dualité permutation/centré sur soi apparaît donc comme un composant utile.

Cependant, comme nous ne sommes jamais totalement permutés ni totalement centrés sur nous-mêmes, ce qui nous offre les moyens de nous adapter en permanence. Le simple fait de reconnaître comment s'organise le plus fréquemment notre index de référence nous permet aussi d'éviter de rester bloqués quasi exclusivement dans l'une de ses distinctions.

RICHARD M. BANDLER et JOHN GRINDER affirment que lorsqu'on n'utilise qu'un seul comportement, on peut être comparé à un robot, et qu'on ne devient une personne à part entière que lorsqu'on dispose de plus de deux choix pour la même situation.

c) Organisation de l'index de référence : déplacement

Cette organisation de l'index de référence porte aussi le nom de projection, elle s'observe quand on projette ses propres critères sur l'autre, on se met à penser à la place de l'autre. Le **déplacement** constitue un excellent moyen de faire de la divination ! Ce que nous croyons lire dans l'esprit des autres c'est précisément ce que nous trouvons en nous-mêmes.

Phrases révélatrices

Les personnes qui ont tendance à effectuer des déplacements se caractérisent par l'utilisation d'expressions telles que :

- À votre place, je ferais ...
- Vous devriez...
- Je sais ce que vous allez me dire !
- Dans ces cas-là, tout le monde pense que ...
- Pour vous, le mieux serait ...

Mieux comprendre l'idée

Le déplacement ressemble beaucoup dans son expression à l'organisation « centré sur soi », à la différence près que le sujet « pense » à la place de son interlocuteur. C'est une façon d'y être attentif, en effet, s'il était « centré sur lui-même » cela ne lui viendrait même pas à l'idée.

Bien des gens pensent sincèrement qu'ils sont très sensibles aux autres, qu'ils font tout leur possible pour les écouter, les conseiller ou leur venir en aide alors qu'en réalité ils ne font que de leur appliquer leurs propres critères, valeurs et croyances. C'est un moyen de prendre conscience que nos bonnes intentions ne suffisent pas dans nos relations, tant que nous percevons les autres à travers ce filtre, nous ne pouvons vraiment les comprendre.

EXEMPLE

Le déplacement apparaît de façon typique quand quelqu'un croyant « reformuler », ne fait que traduire ce que son interlocuteur vient de lui dire. Par exemple si un sujet dit à son coach :

- Mon projet est trop ambitieux, je ne vais pas y arriver.

Et que ce dernier réponde :

– Si je vous comprends bien, vous ne vous faites pas confiance !

Il s'agit d'une interprétation, d'une redéfinition et non d'une reformulation. Reformuler, c'est reprendre les derniers mots ou la dernière phrase que vient de prononcer l'interlocuteur en laissant le ton de la voix comme « suspendu » ou légèrement interrogatif de manière à inciter l'interlocuteur à compléter ce qu'il vient de dire.

Redéfinir, c'est traduire ou mettre ses propres mots à la place de ceux que l'interlocuteur a choisis pour s'exprimer. Dans toute relation d'aide ou d'accompagnement, si la personne agréée, accepte la redéfinition, cela signifie qu'elle est en train sinon d'abandonner sa position ou au moins de la nuancer. Certaines techniques conduisent ainsi à un verrouillage qui consiste à mettre le sujet, par d'habiles redéfinitions, dans l'impossibilité de refuser les affirmations successives sous peine de se contredire. Le sujet finit par s'entendre dire « oui » à une proposition qu'il n'a pas forcément choisie. Cela ne fonctionne qu'avec les personnes influençables, dans bien des cas, le sujet « sent » qu'on le manipule et présente de plus en plus d'objections.

Lorsque le déplacement des critères ne coïncide pas avec le modèle du monde de la personne, elle éprouve l'impression désagréable d'être manipulée, de ne pas compter autrement que par rapport à ce que l'autre peut attendre d'elle. Quand nous effectuons un déplacement, nous présupposons que notre interlocuteur partage les mêmes critères que nous-mêmes, qu'il réagit de la même façon dans les mêmes situations, mais aussi, parfois nous ajoutons encore d'autres éléments. Ainsi, quand nous donnons à quelqu'un un conseil que nous ne pouvons pas suivre, nous déplaçons des critères, en même temps nous créons une incongruence.

Le déplacement présente des avantages certains, il fait partie de ce que l'on appelle « l'intuition ». Être intuitif, c'est savoir recueillir des informations puis, les assembler pour prévoir ou anticiper les réactions ou comportements de nos interlocuteurs. La PNL nous aide à développer notre intuition, mais, en raison de l'aspect créatif de cette qualité, il nous faut prendre le risque que notre interprétation soit erronée ou simplement faussée par nos propres critères. Notre première source d'informations réside dans notre expérience personnelle, or, bien que nous ayons tous un caractère unique, nous possédons également tous certains caractères communs à partir desquels nous nous autorisons à recourir à notre expérience personnelle en tant que référence valable pour nous comme pour les autres. Parfois, cela fonctionne à merveille, d'autres fois cela ne marche pas, telle référence que nous croyions sinon universelle au moins très partagée se révèle très personnelle ou très différente chez notre interlocuteur.

Il importe de savoir que nous effectuons tous des déplacements de critères. Ensuite, notre développement personnel nous fait découvrir les critères que nous déplaçons, puis nous enseigne comment préciser notre compréhension de l'expérience subjective ou d'un comportement de quelqu'un, en vérifiant nos observations et comparant nos critères.

② *LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN*

Dans la plupart des circonstances, il demeure possible de vérifier si nous sommes sur la bonne voie ou si nous nous égarons :

– Tout ce que vous m'expliquez à propos de votre situation me fait penser que vous hésitez et que vous voulez retarder le moment de prendre une décision parce que vous ne disposez pas

des informations que vous estimez nécessaires, est-ce bien cela ?

Nous encourageons notre interlocuteur à préciser sa position, l'auteur de l'affirmation incite son interlocuteur à préciser en lui faisant part de sa compréhension.

Dans les situations de conseil, il est très difficile d'éviter de déplacer ses propres critères, c'est pourquoi le temps passé à définir les objectifs se révèle indispensable en ce qu'il nous garantit contre des déplacements de critères inopérants.

d) Organisation de l'index de référence : simultané

🔍 Comprendre l'idée

Cette dernière catégorie d'organisation de l'index de référence pourrait être la synthèse des précédentes, car c'est celle que nous appliquons quand nous demeurons conscients de nos propres critères tout en comprenant et tenant compte de ceux de notre interlocuteur. Il s'agit de faire cohabiter deux modèles du monde différents.

Pour réaliser cette simultanéité, il semble essentiel de faire abstraction de son propre modèle du monde, et de prendre du recul par rapport à celui de son interlocuteur. Il s'agit là d'une attitude qui a des points communs avec un métaprogramme « témoin », en effet, pour maintenir dans sa pensée l'existence simultanée de deux modèles du monde différents il faut aller de l'un à l'autre, la position « méta » intervient alors au moment où l'on est ni dans un modèle ni dans l'autre mais dans une zone intermédiaire à partir de laquelle il devient possible de forger un avis pertinent concernant les deux modèles en question.

✕ Utilité

Quand on est impliqué dans un débat important, pratiquer la simultanéité signifie prendre conscience des critères et des objectifs de son partenaire ou de son opposant, être conscient des siens, et prendre la distance nécessaire pour parvenir à observer le processus en cours avec objectivité. Le but à atteindre reste la satisfaction des objectifs de chacun dans la mesure des concessions que l'on décide de faire ou pas, il est essentiel de rester attentif à ses intérêts personnels sans pour autant qu'ils masquent ceux de l'autre et inversement.

Quand on parvient à la simultanéité cela se traduit par un enrichissement de son propre modèle, en effet, on parvient à intégrer de nouvelles possibilités qu'une trop grande rigidité ou qu'une trop importante focalisation de l'attention sur soi avaient jusque-là empêché d'exister. La simultanéité peut aussi conduire à se sentir isolé, lorsqu'elle souligne les différences individuelles au point que la personne ne puisse plus continuer à se projeter ! Alors cela rejoint une autre extrémité de la catégorie « centré sur soi », présentée plus haut.

Cependant, il est rare que nous sachions « naturellement » pratiquer la simultanéité, en effet, cette organisation de l'index de référence semble résulter d'un apprentissage plutôt que d'une aptitude spontanée comme cela paraît être le cas pour les trois autres.

Généralement, nous apprenons à pratiquer la simultanéité en allant du déplacement à la permutation en passant par la position méta, et de la permutation au déplacement toujours avec cette étape méta.

EXEMPLE

Imaginez que votre petit(e) ami(e) tente de vous convaincre de l'accompagner faire une randonnée pédestre de plusieurs jours en montagne, or, il se trouve que vous détestez la marche à pied ; vous êtes en bonne voie pour la simultanéité si vous pouvez vous dire ou lui dire : « il(elle) semble beaucoup tenir à ce projet, c'est certainement très important pour lui(elle), moi, cela ne me plaît pas du tout, mais je veux absolument essayer de lui faire plaisir... Peut-être accepterait-il(elle) que je ne l'accompagne à cette randonnée que pendant deux jours ? »

Dans ce dialogue intérieur, il y a en premier une reconnaissance des critères et de l'objectif de l'autre (permutation). En second lieu, on trouve un commentaire à ce propos (réponse méta) puis, ce que l'on ressent à propos du projet (déplacement) puis à nouveau un passage en réponse méta (« je veux... plaisir ») où on commente le critère important, enfin la proposition en forme de question qui va relancer le débat, cette proposition est un déplacement assez léger qui tente de trouver une solution acceptable pour chacun.

Cet exemple nous montre que nous passons d'une organisation à une autre avec une grande agilité quand nous sommes en simultanéité avec notre interlocuteur, ce qui n'est pas le cas lorsque nous n'utilisons qu'un seul type d'organisation. La PNL peut nous aider à enrichir nos choix comportementaux, à développer notre flexibilité, en découvrant des données nouvelles.

EXERCICES

■ SYSTÈMES CONDUCTEUR, D'ENTRÉE ET DE RÉFÉRENCE

Dans les phrases suivantes déceler les différentes utilisations : entrée, conducteur, référence des systèmes de représentation sensorielle. Dans l'observation des interactions, il est indispensable de tenir compte des clés d'accès visuelles qui servent alors de guide pour déterminer l'utilisation respective des différents systèmes de représentation sensorielle.

- 1) Quand je l'ai vu entrer dans mon bureau avec cet énorme dossier sous le bras, la démarche lente et l'air exténué, j'ai senti qu'il allait me demander de l'aide.
- 2) Personne ne m'a dit à quelle heure arrivait votre train, j'ai pensé qu'en venant à huit heures je ne vous manquerais pas.
- 3) C'est quand il fera bien froid que vous apprécierez votre cheminée ! Vous serez installé dans un bon fauteuil, rêvant devant les flammes et vous laissant assoupir par la chaleur bienfaisante des braises.

Solution de l'exercice

- 1) Système d'entrée et conducteur visuel, référence kinesthésique
- 2) Tous les systèmes utilisés sont auditifs
- 3) Système d'entrée et de référence kinesthésique, système conducteur visuel et auditif (la personne qui parle tente de faire évoquer des images et des sensations avec des mots).

Dans les phrases suivantes, déceler les distinctions :

– Métaprogrammes de fonctionnement en accord, en désaccord (polarité, contre-exemple, comparaison)

– Dimension du fractionnement : large ou étroit

1-a) Paul est très sympathique !

1-b) Hum, je trouve qu'il ressemble beaucoup à son père, il a les mêmes petites manies que lui.

2-a) Que pensez-vous de la proposition de Monsieur Dumas ?

2-b) Certainement rien de positif, il a essayé de vendre son produit à nos concurrents qui n'en ont pas voulu, il s'adresse à nous aujourd'hui. De toutes les façons, nous n'avons pas besoin d'un produit de ce type.

3-a) Où avez-vous acheté ce manteau ?

3-b) Aux Galeries Modernes, Place du Marché.

4-a) Je vous invite à dîner, dites-moi où cela vous ferait-il plaisir d'aller ?

4-b) Où vous déciderez, votre présence compte beaucoup plus pour moi que le cadre!

Solution de l'exercice

1-b) Fractionnement : étroit ; comparaison autre/autre

2-b) Réponse polarisée, puis contre-exemple. passage d'un fractionnement étroit à un fractionnement plus large

3-b) Réponse en accord ; fractionnement étroit

4-b) Réponse en accord, fractionnement large.

■ **TÉMOIN OU ASSOCIÉ, ÉLOIGNEMENT OU RAPPROCHEMENT**

Dans les phrases suivantes, déceler les distinctions suivantes :

Réponse témoin ou associée au processus, réponse d'éloignement ou de rapprochement.

1) Je le crois sincère mais, je préfère vérifier les renseignements qu'il a donnés avant de signer quoi que ce soit.

2) Quand je me mets en colère, je casse tout !

3) Il était tellement ancré dans ses habitudes qu'il ne s'est pas rendu compte que son patron attendait autre chose de lui.

4) Tout le monde se demande pourquoi il a quitté son travail alors qu'il est si difficile d'en trouver dans sa qualification.

5) Si vous continuez à me harceler ainsi, je vais tout plaquer !

6) Il n'y a pas une minute à perdre, c'est maintenant qu'il faut se décider, c'est une affaire qui ne se présentera pas deux fois !

Solution de l'exercice

Les solutions concernent le comportement décrit dans les affirmations, il est présupposé que la personne qui affirme est en métaposition par rapport à ce qu'elle observe.

1) réponse témoin du processus, éloignement

2) réponse associée au processus

3) réponse d'éloignement

4) réponse de rapprochement

5) réponse associée au processus, éloignement

6) réponse associée au processus, rapprochement.

ORGANISATION DE L'INDEX DE RÉFÉRENCE

Dans les phrases suivantes, déceler les différentes organisations de l'index de référence : centré sur soi, permuté, déplacé ou simultané.

1) J'adore le bleu pervenche, c'est une couleur qui me va très bien!

2) Voulez-vous m'accompagner au cinéma ?

3) Je pense que nous serons très bien ici !

4) Marie croit que vous ne l'aimez pas.

5) Si nous allions faire un tour à la campagne ?

6) Tu as mauvais caractère et je ne supporte pas les gens qui ont mauvais caractère !

7) Mon associé et moi avons décidé d'investir dans ce matériel.

8) Ce que vous dites m'intéresse beaucoup, je suis certain que nous nous féliciterons de collaborer.

9) Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous me rendriez service en me disant pourquoi de façon à ce que je puisse faire mon possible pour réparer cela.

10) La prochaine fois que vous ferez griller des sardines, pensez à vos voisins !

Solution de l'exercice

1) centré sur soi

2) permuté

3) déplacé

4) déplacé

- 5) simultané
- 6) déplacé, centré sur soi
- 7) simultané
- 8) permuté, simultané
- 9) permuté
- 10) déplacé.

■ ORGANISATION DE L'INDEX DE RÉFÉRENCE

Parmi toutes les distinctions étudiées jusqu'ici, lesquelles décelez-vous dans les phrases suivantes ? Nous y incluons également celles du traitement de l'information en catégorie de tri : action, lieu, personnes, objets, information, soi/autre.

- 1) Je ne comprends pas ce que vous voulez dire, quelle est votre intention ?
- 2) Élodie semble choisir ses amis en fonction de leurs performances au tennis!
- 3) Il vient de s'offrir une grosse voiture rapide, alors que son patron roule en trottinette!
- 4) En découvrant cette ville j'ai pensé à ce que vous m'aviez dit, c'est vrai que les habitants que j'ai rencontrés sont très accueillants.
- 5) Il a dit qu'il ne céderait à aucun prix et était prêt à renoncer à une promotion plutôt que de quitter la région!
- 6) Dites-moi ce que vous avez fait jusqu'à présent.
- 7) J'irais bien me promener au bord de la mer mais je suis débordé de travail au point que je ne sais plus par quoi commencer.
- 8) Il a dû se dire qu'il faisait fausse route, c'est pourquoi il a changé d'orientation.
- 9) Quand elle s'est rendue compte qu'elle ne réussissait pas aussi bien que sa sœur, elle a mis un point d'honneur à tenter de la dépasser, et c'est ce qu'elle a réussi à faire.
- 10) Ma voisine du quatrième passe des heures à bavarder avec la gardienne, je me demande ce qu'elles peuvent bien avoir à se dire !

Solution de l'exercice

- 1) Information/soi ; réponse témoin ; fractionnement large (intention ?)
- 2) Action/autres
- 3) Objets/autres, comparaison soi/autre
- 4) Personnes/autres, réponse en accord, permutation
- 5) Lieu/soi ; réponse polarisée, centré sur soi,
- 6) Action, déplacement (la personne présuppose que son interlocuteur applique le même traitement « action » que lui).

- 7) Action/soi, fractionnement large.
- 8) Information/soi, réponse témoin
- 9) Action/autre, action/soi, comparaison soi/autre.
- 10) Personnes/soi, déplacement.

Ces distinctions n'en excluent pas d'autres, nous ne relevons ici que les plus évidentes. Il reste à préciser que l'observation directe renseigne beaucoup plus clairement que cette analyse car le comportement non verbal indique en les soulignant quels sont les critères importants pour la personne observée.

Pour apprendre à reconnaître les différentes distinctions des métaprogrammes, il est recommandé d'éviter d'essayer de les déceler toutes en même temps mais de procéder étape par étape ; c'est-à-dire en choisissant de porter une attention sélective à l'une ou l'autre (ou par groupe dans le cas de paires opposées comme éloignement/rapprochement, témoin/associé) d'entre elles jusqu'à ce qu'elle devienne très familière et aisément détectable puis, d'en choisir une autre et ainsi de suite. Les distinctions que nous avons le plus de difficulté à intégrer dans notre expérience, celles que nous « oublions » facilement sont celles qui, généralement, ne font pas partie de notre propre métaprogramme ; leur apprentissage élargit ainsi notre carte de la réalité et notre expérience.

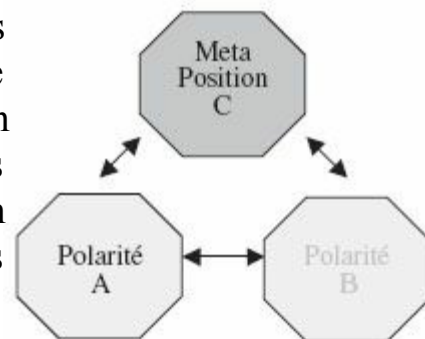
7. Positions de perception

• Origines du modèle

Les travaux de GRINDER et BANDLER, sur le thème de l'organisation de l'index de référence sont à l'origine du modèle des positions de perception.

🔑 Comprendre l'idée

Selon ces auteurs (The structure of Magic ; 1976), la Métaposition serait la stratégie primaire de résolution des conflits internes, de compréhension de l'interaction, et de mise en évidence des processus internes. En effet, la Métaposition suppose de se situer « au-dessus » du conflit et « entre » les parties conflictuelles, elle donne ainsi accès à une perception globale du processus en cours, dissociée mais consciente des enjeux émotionnels de chaque partie impliquée dans le conflit.



Selon ces auteurs, la Métaposition dépasse le cadre d'une simple combinaison des différentes parties en jeu dans un conflit. Si quelqu'un est partagé entre deux parties (A et B) qui s'opposent, la métaposition C possède à la fois les potentiels de A et de B, de « non A » et de « non B », ainsi que leurs différents agencements possibles. De la même façon qu'il existe entre noir et blanc une vaste palette de gris, la Métaposition permet de créer des schémas de choix tout à fait créatifs et intéressants.

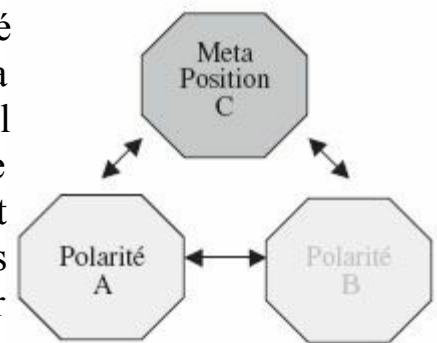
Dans les situations de communication, la Métaposition suppose donc au moins deux points :

d'une part, le sujet est dissocié de l'interaction, d'autre part il reflète tour à tour le comportement des participants.

La Métaposition place temporairement le sujet en dehors de la boucle de la communication et lui permet de recueillir des informations. Il joue alors dans la communication un rôle de témoin et non de participant. De cette position intéressante mais neutre, le sujet peut voir, entendre et sentir ce qui se passe dans l'interaction.

Autres sources

Les Positions de perception prennent également leur origine dans la notion PNL de « dissociation ». On définit généralement un état dissocié comme étant « séparé » et non « associé » à une expérience. Selon la PNL, un état « associé », implique le sujet dans le processus en cours, il s'agit d'une distinction des métaprogrammes de fonctionnement, ce terme désigne aussi le fait de pouvoir évoquer une expérience vécue et de la revivre pleinement grâce aux représentations sensorielles. Les expériences de dissociation se réfèrent quant à elles au fait de se voir comme si on était spectateur de soi, sans s'impliquer au niveau émotionnel.



L'état de dissociation auquel se réfère la PNL a été inspiré par les travaux en hypnothérapie de Milton Erickson afin d'aider les gens à surmonter des situations douloureuses. Grinder et Bandler ont utilisé cet état de dissociation à des fins thérapeutiques, sans induire pour autant d'état hypnotique.

Robert Dilts affirme (2000) par exemple que la dissociation VK représente une méthode puissante permettant d'aider les gens à vaincre leurs phobies, leurs traumatismes, leur stress.

Certaines techniques de la PNL requièrent plusieurs dissociations, en particulier dans la dissociation VK, la personne peut très bien se situer à 2 ou 3 emplacements différents. Elle se voit en train de se voir dans la situation métaphorique de la salle de cinéma où elle se met à la place du projectionniste, du spectateur assis dans la salle et de l'acteur sur l'écran...

Si l'on garde cette métaphore, il devient tout à fait possible de créer d'autres emplacements, créant ainsi de multiples dissociations.

Quand on éprouve un état dissocié, on relève un changement de perspective, et l'usage d'un langage à la troisième personne. Le sujet parle de son expérience comme s'il décrivait quelque chose en dehors de lui-même ; les expressions qui présupposent une certaine distance entre le sujet et l'expérience facilitent d'autant la dissociation. (il, elle, cette expérience, là-bas).

Parfois, la dissociation est présentée comme une déconnexion des sensations et émotions, toutefois, quand le sujet se dissocie de l'expérience, c'est souvent pour s'associer à quelque chose d'autre. Le seul fait de s'associer à une perspective ou à une expérience revient à se dissocier d'une autre. C'est ainsi qu'on peut concentrer son attention pour s'éloigner d'une expérience négative pour aller vers une perspective différente qui modifiera d'autant l'état interne.

On trouvera parfois en PNL le terme « disassociation » (Dilts 2000), à distinguer de « dissociation », le premier désigne un processus par lequel le sujet se dissocie puis se réassocie, tandis que le second décrit seulement la séparation des éléments d'une expérience sans nécessairement effectuer un glissement de perspective.

• Le modèle des positions de perception

C'est à la fin des années 80 que Judith DeLozier et John Grinder¹ ont mis au point leur modèle des trois **Positions de Perception** ; la première « **soi** », la seconde « **les autres** », la troisième « **le témoin** ».

Comprendre l'idée

Il s'agit, d'une reformulation et d'un perfectionnement des données précédentes : travaux sur l'organisation de l'index de référence, et sur la dissociation utilisée en hypnothérapie par Erickson, et par la PNL dans les techniques de dissociation visuelle/kinesthésique.

Le modèle des positions de perception représente l'aboutissement de leur réflexion à propos de l'index de référence, son déplacement, sa permutation, son organisation simultanée, la métaposition et les dissociations multiples. Ils se réfèrent aussi à Gregory Bateson évoquant la notion « d'adjectifs caractérolologiques » à propos des mots qui définissent une relation et impliquent sans la nommer une autre partie de celle-ci. Par exemple, « être victime » implique l'existence d'un agent responsable du préjudice, « se défendre » implique l'existence d'une agression et donc d'un responsable de celle-ci. On retrouve également ces nuances dans les travaux de Grinder (1976) à propos des mots qui présupposent une réciprocité ou la présence d'une autre personne, des verbes tels que « se disputer », « sourire », « saluer » se réfèrent en effet à une situation de communication impliquant au moins deux personnes.

Bateson affirme également que notre expérience du « Je » peut être comprise comme une fonction plutôt qu'une nominalisation, et qu'elle peut donc s'étendre à de vastes territoires de notre environnement. Un coureur automobile, par exemple, étend sa perception de soi pour y intégrer sa voiture, un aveugle étend la sienne pour y intégrer sa canne. Ainsi, si nous pouvons étendre notre sens de « soi » et y intégrer des objets, des personnes, des systèmes entiers.... Autrement dit, nous pouvons nous identifier à beaucoup de choses qui nous entourent.

Dans leur modèle des positions de perceptions, DeLozier et Grinder ont tenté de garder la notion fonctionnelle du « je » selon Bateson, et d'élaborer à partir de là une description cohérente de la boucle de communication entre les sujets d'une interaction en définissant avec précision la position de chacun les uns par rapport aux autres. On peut définir une position de perception comme étant la perspective particulière, ou le point de vue à partir duquel le sujet voit la relation ou l'interaction.

La PNL style « new coding », créée par Robert Dilts, John Grinder, Judith DeLozier, définit trois positions de base dans l'expérience.

La première position consiste à voir l'expérience de nos propres yeux, associée au point de vue de la première personne.

La seconde position consiste à vivre l'expérience comme si nous étions « dans la peau » ou « à la place » d'une autre personne.

La troisième position consiste à faire comme si on se tenait debout, en arrière et qu'on observait la relation entre nous et les autres du point de vue d'un observateur.

On a ajouté à cela une *quatrième position* afin de décrire la perception de la globalité (le nous) qui réalise ainsi la synthèse des 3 autres.

Le modèle des positions de perception renforce l'aptitude à comprendre la boucle de la communication, les mouvements, les changements, les échanges qui s'y produisent, de ce fait, selon Dilts, ce modèle permet d'améliorer la qualité de la communication et de définir des objectifs écologiques.

Même lorsque les acteurs d'une situation de communication s'opposent sur un sujet, leur relation se trouve renforcée et les conditions nécessaires à une future collaboration peuvent s'ébaucher ; il suffit que les acteurs de la situation parviennent à changer de position de perception. Ce changement s'inscrit dans une triple description, comme il y a au minimum trois positions de perception :

- Moi, Moi-même pour la première position
- Les autres pour la seconde
- Le témoin pour la troisième.

Cette reformulation du modèle de l'organisation de l'index de référence, effectuée par DeLozier et Grinder représente un processus opérationnel grâce auquel les gens peuvent essayer chaque position, en identifier les schémas expressifs spécifiques (langage, comportements), et les représentations internes. Comme pour les autres distinctions de la PNL, les positions de perception se manifestent par des schémas cognitifs, linguistiques et comportementaux particuliers.

La première position, c'est soi-même. Vous êtes dans votre espace personnel, avec votre posture habituelle. Quand vous vous sentez pleinement associé à la première position, vous utilisez des mots tels que « moi », « je », « moi-même » pour faire allusion à ce que vous éprouvez, exprimer vos sentiments et vos idées. Quand vous occupez la première position, vous vivez l'expérience de la communication selon votre propre perspective, vos perceptions sensorielles sont associées à cette expérience. Dans cette position, vous ne pouvez pas vous voir, vous vous contentez d'être, pleinement « associé » à votre corps et votre représentation du monde.

La seconde position revient à adopter le point de vue d'une autre personne impliquée dans l'interaction ; s'il y a plusieurs autres personnes, il y aura nécessairement plusieurs possibilités de seconde position. Il s'agit d'une position temporaire, permettant de recueillir des informations, au cours de laquelle vous faites comme si vous étiez à la place d'une autre personne. Vous devez adopter son comportement, sa posture corporelle, ses gestes, sa vision du monde. En procédant ainsi, vous accédez pleinement à sa carte de la réalité. Vous êtes alors tout à fait dissocié de votre première position, et si vous vous adressez à elle, vous allez utiliser la deuxième personne « tu » ou « vous ». Ce séjour temporaire « à la place » de l'autre vous permet d'évaluer votre efficacité dans la communication. Après avoir effectué cette expérience de seconde position, il est indispensable de retourner à soi-même, muni des informations qu'on est venu chercher, mais débarrassé des autres éléments.

La troisième position ou position d'observateur vous place en dehors de la boucle de la communication afin de rassembler des informations ; cette fois vous n'êtes plus acteur de l'interaction, mais témoin. Vous adoptez une posture symétrique et détendue, vous êtes en éveil sensoriel, mais vous restez neutre. Vous parlez en utilisant la troisième personne « il », « lui », « elle », « elle-même » lorsque vous parlez des gens impliqués dans la situation, y compris vous-mêmes

lorsque vous y occupez une première position. Vous serez « désassocié » de l’interaction, en position « méta » ce qui vous permettra d’obtenir une information intéressante à propos notamment des équilibres dans la communication. Vous pourrez intégrer ces informations et les transférer dans votre première position, ainsi que celles recueillies en seconde position, afin d’améliorer la qualité de votre état interne dans le cadre de la boucle de communication.

Le lecteur remarquera que les notions de position « témoin », « méta », et « observateur » semblent très similaires, voire interchangeables. Pourtant, certains auteurs y détectent de subtiles différences.

De subtiles nuances

Robert Dilts et Todd Epstein (1990, 1991, 1995, 1996) pensent qu’il existe des distinctions importantes bien que discrètes entre la troisième position, la position « méta » et celle d’observateur. Ils les différencient et soulignent notamment qu’une troisième position « pure » représente un point de vue situé en dehors de l’interaction, mais dans lequel les croyances et les affirmations recueillies depuis la seconde et la première position sont connues. La position « méta » est un point de vue situé en dehors de la boucle de communication depuis lequel la personne n’a connaissance que de ses propres croyances et opinions. La position d’observateur est un point de vue situé en dehors de la boucle de la communication depuis lequel le sujet suspend à dessein ses croyances et ses avis à propos des deux autres positions. La position d’observateur représente une perspective de base permettant d’effectuer des modélisations. Enfin, notons que l’on peut aussi observer que la troisième position diffère d’une perspective dissociée et dépourvue d’émotions.

La quatrième position se présente comme une synthèse des précédentes, elle donne un sens à l’ensemble du système. Cela peut signifier en particulier que le sujet s’identifie au système ou à la relation, il fait alors l’expérience d’être un élément du système parmi les autres, il s’exprime par le « nous ». Cette position de perception apparaît comme essentiel pour construire un esprit d’équipe, voire une culture de groupe...

Résumé :

Les positions de perception décrivent les quatre points de vue fondamentaux qu’on peut adopter quand on est impliqué dans une interaction, qu’il s’agisse de la relation entre deux ou plusieurs personnes.

Résumé des définitions	
Première position	Vous êtes associé à votre propre point de vue, vos croyances, vos opinions, vous voyez le monde extérieur à travers votre propre regard. Vous utilisez la première personne du singulier pour parler de votre expérience.
Seconde position	Vous êtes associé au point de vue d’une autre personne, à ses croyances et ses opinions, vous voyez le monde extérieur avec le regard de cette personne. Vous utilisez la deuxième personne pour parler de vous (avec vous !).
Troisième position	Vous êtes associé à un point de vue extérieur à la relation et vous êtes conscient des croyances et avis issus des deux autres positions. Vous utilisez la troisième personne du singulier pour parle de vous.
Quatrième position	Vous êtes associé à l’ensemble du système, vous faites l’expérience de la situation en vous concentrant sur les intérêts du système. Vous utilisez la première personne du pluriel : « nous ».

EXERCICE

- 1) Pensez à une relation que vous avez avec une personne que vous considérez comme un Mentor.
- 2) Placez-vous en Première position en imaginant que cette personne se trouve devant vous et que vous la regardez. Décrivez cette personne et ce que vous éprouvez en vous exprimant à la première personne.
- 3) Maintenant, imaginez que vous êtes « dans sa peau ». Adoptez ses croyances, ses avis, comme si vous étiez cette personne (votre mentor). Depuis cette perspective, décrivez la personne que vous êtes dans la première position et exprimez ce que vous ressentez en vous servant de la deuxième personne du singulier.
- 4) Maintenant visualisez votre relation avec votre mentor comme si vous regardiez un film dans lequel vous seriez acteurs l'un et l'autre. Restez conscient de ce que vous avez éprouvé dans les autres perspectives, à la fois pour vous et votre mentor.
- 5) Explorez le point de vue de l'observateur en vous limitant à ce que vous savez de vos propres croyances et opinions et posez-vous la question : « En quoi ma perception est-elle influencée par cette perspective ? »
- 6) Tout en restant dans la position de l'observateur ; visualisez l'interaction en imaginant que vous ne connaissez pas les personnes impliquées et que cela se passe comme si vous regardiez un film. « En quoi cela change-t-il votre perception ? »
- 7) Explorez les autres perspectives et notez comment elles modifient votre perception de la relation...

Depuis qu'elles ont été mises au point, les positions de perception font partie intégrante de la plupart des techniques de la PNL. L'aptitude à utiliser différentes perspectives est essentielle dans de nombreuses activités : enseignement, thérapie, coaching, management.



1. La dimension cachée, La Danse de la vie, voir bibliographie.

1. Paul Watzlawick le décrit dans son livre « *Faites vous-mêmes votre malheur* ».

1. Si l'on excepte les observations de RICHARD BANDLER au sujet des personnes surdouées, à partir desquelles il fonde son approche dite DHE (Design Human Engineering).

2. L'ouvrage de STANLEY MILGRAM « soumission à l'autorité » décrit bien ce phénomène d'abandon des références, typique de la soumission face à une personne investie d'autorité aux yeux du sujet.

1. *Turtles all the way down*, John Grinder, J. DeLozier, Real People Press, 1987.

Explorer les différences cognitives avec les métaprogrammes



Résumé : Les métaprogrammes opérateurs organisent notre lecture de l'expérience, ils décrivent le rôle de la perception subjective du temps et précisent les éléments responsables de la motivation. Ils participent à la construction de la carte de la réalité au niveau de la notion d'engagement et d'implication dans la réalisation d'une tâche ou l'accomplissement d'un projet. La motivation, son maintien, son intensité, son degré d'intensité relèvent également du rôle des opérateurs.

Est-on acteur de l'expérience ou sujet passif ? Dans quelle partie du temps vivons-nous, le passé, le présent ou le futur ? Comment construisons-nous des relations de cause à effet entre ces catégories ? Comment traversons-nous le temps, et, quels sont les critères qui évoluent et ceux qui demeurent immobiles ? Font partie des questions auxquelles les opérateurs apportent des réponses descriptives.

Ces réponses nous permettent de tracer le « métaprogramme » d'un comportement, d'une qualité, d'une émotion. Aucun portrait psychologique global ou définitif ne saurait pourtant se dessiner à partir de ces éléments, en raison notamment du caractère évolutif des métaprogrammes.

Plan du chapitre

1. Les métaprogrammes opérateurs : croyances, critères, perception du temps

- Les opérateurs modaux
- Les propriétés des opérateurs modaux : activité/passivité.
- Référence extérieure ou intérieure
- Le temps : passé, présent, futur
- Les relations de cause à effet dans le cadre du temps
- Présent réceptif et présent intérieur
- Temps fluide, temps immobile

2. Utiliser les métaprogrammes

- Observer et modéliser une stratégie de motivation

1. Les métaprogrammes opérateurs : croyances, critères, perception du temps

• Les opérateurs modaux

Nous commencerons notre étude des opérateurs par la catégorie des « opérateurs modaux », que nous avons déjà présentés dans l'exposé du métamodèle pour le langage. Nous avons souligné alors que l'usage des opérateurs modaux déterminait une limite de la carte de la réalité. En effet, l'opérateur modal indique une obligation, une restriction, un empêchement, la présence d'un obstacle. Mais, ces opérateurs jouent également un rôle de premier plan dans la motivation et l'implication.

Les opérateurs modaux définissent l'engagement dans une action, en d'autres termes ce qui déclenche notre implication dans une action et la maintient.

Les opérateurs modaux sont constitués par les verbes *vouloir*, *pouvoir*, *devoir*, *falloir*, leurs synonymes et leurs conjugaisons.

➡ EXEMPLE

Lisez les affirmations ci-dessous et trouvez laquelle vous devez utiliser pour vous « obliger » à passer à l'action.

– Il faudrait que je me décide à ranger le garage !

Il faut que je me décide à ranger le garage !

Je dois me décider à ranger le garage !

Je pourrais me décider à ranger le garage !

Je voudrais me décider à ranger le garage !

On pourrait comparer les opérateurs modaux à une sorte de moteur de nos comportements. Ils apportent des nuances intéressantes quant à la forme que doit revêtir le critère pour justifier d'agir. Il est en effet très différent d'entreprendre quelque chose parce qu'on *veut le* faire ou parce qu'on le *doit*. Ainsi, en repérant l'utilisation sélective de certains opérateurs modaux, cela nous permet de découvrir la forme de l'engagement, cela permettra aussi de déceler quelle forme aura le plus d'influence sur notre propre engagement, sur celui des autres, et à terme nous permettra de mieux résister à toute manipulation. Les opérateurs modaux se comparent aussi à une sorte de porte d'entrée pour l'accès aux critères, leur observation conduit à la découverte de ceux-ci et des croyances qui sous-tendent toutes les attitudes d'une personne face aux différents contextes qu'elle rencontre.

Bien entendu, avant d'y avoir prêté une attention particulière, nous croyons que nous utilisons certains mots indifféremment les uns à la place des autres, en fait, il n'en est rien et une observation attentive, en termes PNL un « calibrage » des différentes réactions qu'une personne émet en fonction de l'usage de certains mots au sens apparemment similaire, met en évidence des modifications significatives.

L'utilisation des opérateurs modaux s'effectue parfois avec une transgression (une omission) du métamodèle pour le langage. Par exemple si la personne énonce une loi (formalisée par l'opérateur

modal), en omettant de dire ce qui se passerait au cas où elle ne se soumettrait pas à cette prescription, celle-ci nous indique avec une grande précision ses motivations, et le chemin qu’elles suivent pour se mettre en œuvre.

👉 **EXEMPLE**

Sujet : Il ne faut jamais signer un contrat sans avoir lu ce qui était écrit en tout petit à la fin ! »

Praticien : Vous vous obligez à tout lire avant de signer un contrat ?

Sujet : C’est pénible, mais il le faut !

Dans cet exemple, le modal « il faut » de la première affirmation est doublé d’une généralisation (« jamais ») qui le renforce. Le praticien PNL s’autorise donc à interpréter en évoquant l’obligation que le sujet s’impose. Ce dernier confirme.

L’observation des opérateurs modaux, plus particulièrement de l’aspect positif ou négatif de leur emploi, renseigne sur une distinction présentée dans la catégorie des réponses comportementales : le rapprochement ou l’éloignement. La personne se sert-elle plus facilement d’opérateurs modaux sous la forme positive (exemple : « je dois ») que sous la forme négative (« je ne dois pas ») pour s’engager dans un comportement ? Ces différents points sont groupés ci-après dans un tableau destiné à objectiver les opérateurs modaux et la façon dont la personne les accommode selon son modèle du monde.

EXERCICE POUR IDENTIFIER LES OPÉRATEURS MODAUX

Catégorie de Tri	Opérateurs modaux	Index de référence	Accord ou Désaccord	Critère ou contexte	Index de référence
Qui ?	Pourrait	Vous	Faire	Critiquer	Vous
Quoi ?	Voudrait	Je	Ne pas faire	Croire	Moi
Quand ?	Devrait	On	Être	Respecter	Quelqu'un
Où ?	Peut	Il, elle	Ne pas être	Juger	Les autres
Comment ?	Veut	Les autres		Décevoir	
Pourquoi ?	Doit			Motiver	
	Faut			Modifier	
	pourra			aimer	
	Voudra			Envier	
	Devra			Punir	
	faudra			Évaluer	
	Utiliser aussi les formes négatives : Ne... pas			Prendre	

- A choisit un terme dans chaque colonne pour formuler une question qu’il pose à B. Il peut choisir un contexte (exemple : apprendre) et essayer différents opérateurs et différentes distinctions.
- A pose une dizaine de questions à B et essaie de savoir quels sont pour lui les opérateurs modaux significatifs.
- B note comment en changeant l’un des termes de la question cela modifie la réponse qu’il donne.

☛ EXEMPLE

- Qui (traitement des informations), devrait (opérateur)-il (soi/autres) vous (index de référence) apprendre quelque chose ? (critère).
- Pourquoi devrait-on vous apprendre quelque chose ?
- Comment devrait-on vous apprendre quelque chose ?
- Qui peut-il vous apprendre quelque chose ?
- Qui veut-il vous apprendre quelque chose ?
- Qui ne pourra-t-il pas vous apprendre quelque chose ?
- Pourquoi ne devrait-on pas vous apprendre quelque chose ?
- Pourquoi ne voudrait-on pas vous apprendre quelque chose ?
- Quand ne devrait-on pas vous apprendre quelque chose ?
- Que ne pourrait-on pas vous apprendre ?

Exploitation de l'exercice

À chaque question, un élément est modifié, certaines tournures sont maladroitement, mais nous présumons que le lecteur saura sélectionner les formes les mieux adaptées à son exploration.

L'intérêt de cet exercice est de montrer à la personne qui répond aux questions quelles sont ses formules préférées : celles auxquelles elle répond facilement, celles qui ne trouvent pas de réponse correspondent à des distinctions absentes de la configuration des métaprogrammes du moins dans le contexte étudié. Celui qui pose les questions remarque quelles seraient pour lui les réponses, et prend ainsi conscience des questions qu'il lui semble évident de poser, celles qu'il oublie ou évite sont celles qui correspondent à des distinctions absentes de ses métaprogrammes. Par exemple, certaines personnes « oublient » presque à chaque fois de formuler la question en négatif, cela signifie simplement qu'elles utilisent peu ou pas de réponses polarisées.

Les réponses recueillies permettent également de commencer à déceler d'autres distinctions des métaprogrammes, en effet, les personnes que l'on interroge ont tendance à traduire les réponses dans leur propre langage, en employant les mots qui leur sont familiers.

En observant l'apparition et le choix des opérateurs modaux, nous accédons aux formes verbales de la motivation, le mode de présentation des critères. Nous relevons

aussi d'autres renseignements tels que ceux évoqués plus haut, en outre, une écoute attentive met en évidence une propriété spécifique des opérateurs modaux : l'activité ou la passivité que nous allons étudier maintenant.

• Les propriétés des opérateurs modaux : activité/passivité

L'utilisation des opérateurs modaux nous informe également sur le vécu actif ou passif d'un environnement : expérience individuelle, situation de communication. Aujourd'hui, de nombreux praticiens PNL évitent d'utiliser le terme « passif » et le remplacent par « réceptif », nous laisserons le choix au lecteur. Retenons que ces deux distinctions recoupent en partie celles de rapprochement et d'éloignement en ce sens que le rapprochement est plutôt actif alors que l'éloignement est plutôt passif.

Comprendre l'idée

On dit que quelqu'un est actif ou passif selon qu'il se sent responsable ou victime de son environnement, selon qu'il attend certains événements ou qu'il les provoque. L'activité ou la passivité apparaissent comme deux attitudes très importantes à détecter dans l'engagement à l'action, en effet, elles déterminent des comportements très différents et participent de nombreux états émotionnels. L'activité ou la passivité constituent des distinctions des métaprogrammes dont on cherche à noter la présence ou l'absence dans un comportement ou un état interne.

a) L'activité

L'activité ou la passivité contribuent à caractériser de nombreux états internes, comportements, démarches cognitives. L'activité, en tant que distinction des métaprogrammes opérateurs, se comprend comme une attitude face aux diverses situations que rencontre une personne : l'activité décrit le comportement et la motivation de ce comportement.

Un comportement qu'on décrit comme « actif » implique une prise de responsabilité par rapport à une situation donnée.

EXEMPLE

Si vous vous perdez dans une ville inconnue, une attitude active consiste à engager une action pour vous retrouver : demander votre chemin, chercher un plan de la ville ou du quartier. Dans une telle situation, votre dialogue intérieur ou votre conversation avec un compagnon de voyage pourrait être quelque chose comme :

« – Nous ne cessons de tourner en rond, il faut faire quelque chose pour nous retrouver ! »

En revanche, une personne caractérisée par la passivité répondrait :

« – Nous allons bien finir par tomber sur un endroit connu ! »

L'activité dans une situation donnée consiste à chercher en soi-même ou par soi-même des moyens d'action, des comportements adaptés pour résoudre la difficulté rencontrée. Quelqu'un d'actif met sa propre énergie au service de ses objectifs, il entreprend, met en pratique un plan, une idée, à l'extrême, il a besoin de réaliser quelque chose de concret pour se prouver son existence. Les personnes actives s'attendent généralement à trouver les mêmes comportements chez les autres et sont déçues ou déconcertées parce qu'elles prennent pour de l'indifférence ou de l'inertie chez ceux qui fonctionnent sur un mode passif.

L'attitude d'activité passe généralement pour positive, beaucoup la considèrent comme une qualité et la valorisent au détriment de la passivité facilement assimilée à des comportements allant de la paresse à l'indifférence voire même du défaitisme ! Le praticien PNL se garde de porter un jugement hâtif. Tous les comportements et toutes les distinctions des métaprogrammes peuvent se révéler utiles en fonction de leur contexte d'apparition. Il est certainement très pragmatique de mobiliser une attitude active quand on éprouve un sentiment de frustration, cela permet de faire quelque chose pour en sortir. Au contraire, il est inutile de faire preuve d'une attitude active quand on éprouve de la déception, ou quand on s'aperçoit qu'il est temps de renoncer à un but pour passer à autre chose.

L'attitude active n'est d'aucune utilité lorsqu'on est bloqué par un événement qu'on ne maîtrise pas, si on est bloqué pour cause d'intempérie, il est souhaitable d'appliquer sa tendance « activité » à un autre objectif que vouloir sortir ou prendre la route.

Composante fondamentale du métaprogramme l'activité s'observe dans la majorité des comportements, quel que soit le contexte d'application ; voici quelques points de repère pour apprendre à la détecter :

Phrases révélatrices de l'opérateur « actif »

- L'emploi du « je », du « moi je »
- Nombreux verbes
- S'exprime plutôt au positif qu'au négatif
- Modaux « vouloir », « il faut » (sous-entendu : que je fasse quelque chose)
- Tri des informations souvent orienté vers l'action
- Fréquente réponse comportementale de rapprochement

En notant la présence de ces points et en comparant avec les observations issues du comportement non verbal, il est possible de se faire une idée assez précise de l'attitude active de la personne.

b) La passivité

Tandis que l'activité passe généralement pour une qualité, la passivité passe pour un défaut, du moins selon de nombreux avis, c'est d'ailleurs pour cela qu'on tend à remplacer ce terme par « réceptif ». Pourtant, il y a un glissement de sens car être réceptif n'équivaut pas à demeurer passif. Ce détail sort du cadre de notre objectif qui consiste à montrer comment se manifestent les métaprogrammes, et d'en donner des exemples d'application adaptée et inadaptée.

Comprendre l'idée

On décrit une attitude comme passive quand la personne attend de son environnement un simple événement ou la résolution de ses difficultés. Dans le cas de la passivité, la personne dépend de ce qui l'entoure, et éprouve l'impression de ne pouvoir influencer l'inévitable cours des choses... Espérer est un comportement relativement passif si on le compare à « prévoir » ou à « anticiper », en effet, quand on espère quelque chose cela présuppose qu'il existe des facteurs que l'on ne maîtrise pas et que notre réussite en dépend. Lorsqu'on

prévoit ou anticipe un événement, ce qui est sous-entendu cette fois c'est que l'on a décidé et que l'on contrôle la plupart des facteurs dont dépend l'atteinte de notre objectif.

« Attendre » est un comportement passif, puisqu'on ne maîtrise pas le temps, « patienter » en revanche l'est à un bien moindre degré, en effet, la patience présuppose des résultats échelonnés donc plus ou moins prévus ou planifiés dans un temps donné.

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN

Pour savoir si une attitude est passive, nous nous posons la question suivante en observant le sujet :

– Le sujet fait-il quelque chose pour satisfaire ses critères ou attend-il que son environnement le fasse ?

Pour vérifier notre interprétation nous interrogeons :

– Quelle a été votre attitude dans cette situations ?

– Quelle était votre attente ?

– Avez-vous mis en œuvre un plan pour y arriver ?

En PNL la distinction des métaprogrammes que nous appelons « passivité » décrit une attitude par rapport à des situations, on peut donc agir passivement, c'est-à-dire mettre en jeu certains comportements caractéristiques comme ceux que nous venons d'évoquer par exemple : espoir, attente. C'est donc en tant que déclencheur de comportement, motivation, que nous étudions et considérons la passivité, et non comme valeur.



Associations à d'autres distinctions des métaprogrammes

L'opérateur « activité » peut être complété par la réponse de « rapprochement », tandis que celle « d'éloignement » contient des éléments de l'opérateur « passivité » également présents dans certains comportements déterminés par une réponse en accord. Ainsi, la combinaison « accord », « éloignement » et « passivité » donne lieu à des comportements routiniers, peu entreprenants, orientés vers la recherche de sécurité, de la stabilité et de la fiabilité.

Ces associations sont citées à titre indicatif.

EXEMPLE

Si vous appliquez la combinaison « passivité » « accord » et « éloignement », vous avez l'habitude de prendre toujours le même itinéraire pour votre promenade du dimanche, vous le connaissez bien, les autres chemins vous semblent moins agréables. La seule chose qui pourrait à la rigueur vous faire changer votre habitude serait un obstacle imprévu sur votre chemin (modification du terrain rendant celui-ci difficile d'accès) ; en aucun cas, il ne faut s'attendre en présence de ces distinctions spécifiques à ce que vous décidiez brutalement d'aller vous promener ailleurs parce que vous avez envie de découvrir un autre paysage !

Pour changer l'habitude d'un sujet orienté « passivité », il faut que les conditions habituelles qu'il rencontre changent.

L'orientation « passivité » se révèle inadaptée quand la personne se sent impuissante face à son environnement. Elle attribue ses difficultés à des causes extérieures à elle-même et attend des solutions de l'extérieur. Cette personne ne peut croire que son comportement influence celui des autres, par contre elle pense sincèrement qu'elle détermine le sien en fonction de celui des autres ! Les causes extérieures prennent le pas sur les causes intérieures. L'opérateur modal qui décrit le mieux l'attitude passive est l'utilisation de « pouvoir » au négatif :

« – Je ne peux pas »

Parfois, cela signifie « je ne veux pas » c'est ainsi du moins que les sujets orientés « activité » le traduisent, il est donc nécessaire de vérifier avant d'interpréter.

Dans de nombreux cas la personne ne peut pas dire ce qui l'empêche d'agir, notamment parce qu'elle n'a pas conscience d'appliquer une attitude passive. Tandis qu'une personne active pense « je ne peux pas cela... donc je vais faire quelque chose... d'autre », la passive réfléchit plutôt ainsi : « je ne peux rien faire dans cette situation... donc je vais attendre que X le fasse à ma place ». L'application de ces deux croyances illustre la différence et l'opposition entre activité et passivité.

Indices et phrases révélatrices

Pour détecter la passivité, quelques points de repère apparaissent :

- L'utilisation de formulations négatives
- Opérateur modal « ne pas pouvoir » (sous-entendu : faire quelque chose moi-même)
- Réponse comportementale d'éloignement
- Parfois index de référence allant de centré sur soi à permuter.

Ce qu'il est important de noter dans l'observation c'est, d'une part que la personne passive attend une énergie extérieure à elle-même pour agir ou simplement satisfaire ses critères et d'autre part que son comportement non verbal le traduit.

+/- Avantages et inconvénients

Dans des contextes inappropriés, la passivité, permet de se sentir victime de son environnement et jouer un rôle de martyr ! C'est en cela qu'elle compose une partie de la réponse d'éloignement et de l'organisation permutee de l'index de référence, de même, les réponses en accord contiennent une partie de passivité.

Cependant, il est très utile d'appliquer une orientation « passivité » lorsqu'il faut accepter un événement imprévu et auquel on ne peut rien changer. Si on se trouve immobilisé par la grippe, l'évolution suivra son cours et qu'on le veuille ou non, on sera incapable d'assumer ses activités habituelles pendant quelques jours : l'amélioration de la situation ne dépend pas de la volonté du sujet. Dans les situations où l'on attend quelque chose d'extérieur à son champ d'action l'orientation « passivité » semble une attitude adaptée.

Par contre, il est tout à fait inutile de faire preuve de passivité pour se rendre à un entretien de recrutement, pour aller visiter ses clients ou pour préparer un projet, excepté bien entendu

pour les moments où ces activités requièrent une phase d'attente et/ou de patience.

• Référence extérieure ou intérieure

a) Référence extérieure

Comprendre d'idée

Utiliser une **référence extérieure** consiste à chercher en dehors de sa propre expérience les moyens d'étayer ou de renforcer une croyance, une certitude, un avis. Les personnes qui utilisent une référence extérieure ont tendance à permuter, elles adoptent facilement les critères des autres et présentent des métaprogrammes de fonctionnement orientés « accord ».

L'usage extrême d'une référence extérieure conduirait à perdre contact avec sa propre expérience et se montrer incapable de se faire une opinion ou de prendre une décision. Bien entendu, nous ne rencontrons jamais de gens totalement dépendants des références extérieures. Détecter l'utilisation d'une référence extérieure consiste pour l'essentiel à chercher la source d'une motivation.

LES INTERROGATIONS DU PRATICIEN

Des questions telles que : « Où se bâtissent les certitudes du sujet ? », « Qu'est-ce qui détermine les comportements de la personne ? », « Comment justifie-t-on une décision ? », « Comment sait-on qu'on doit agir ? », « Quels modèles influencent-ils le sujet ? » sont autant de pistes à explorer pour déceler l'importance des références extérieures.

Cette distinction se situe à la base de comportements caractéristiques tels que suivre la mode, apprendre quelque chose de quelqu'un, tirer profit de l'expérience des autres, savoir se faire conseiller, accepter de l'aide.

Un bon moyen de mettre en évidence l'utilisation de la référence extérieure consiste à poser des questions dont le sens global pourrait se résumer à : « pourquoi savez-vous ce que vous savez ? »

EXEMPLE

Dans un contexte d'apprentissage, si vous demandez à quelqu'un de vous expliquer pourquoi il prend conscience des progrès qu'il réalise, sa réponse vous conduira à la source de cette connaissance. Beaucoup d'entre nous partagent l'expérience d'avoir commencé à apprendre quelque chose, et, d'avoir connu au cours de ce processus des phases où ils ont eu l'impression de ne pas progresser alors qu'en fait leur professeur les incitait à continuer parce que précisément il était, lui, en mesure de percevoir des progrès. Dans un tel cas, nous avons besoin d'une référence extérieure car nous sommes associés au processus, et nous appliquons un fractionnement étroit ce qui ne nous laisse pas la possibilité de prendre le recul nécessaire pour évaluer notre progression, en revanche, une personne de l'extérieur peut nous donner un avis objectif quant à notre situation, encore faut-il que nous ayons la souplesse nécessaire pour savoir en bénéficier.

Le même phénomène dans le contexte du coaching

Cet exemple soutient notamment tout le travail de coaching, il est indispensable au moins au départ que le sujet se serve des références de son coach lorsqu'il ne perçoit pas ses progrès en évaluant lui-même ses performances. C'est aussi pourquoi, une partie du travail de coaching consiste à donner au sujet les ressources psychologiques qui lui permettront à terme de s'auto évaluer, et de se servir efficacement de leurs références intérieures.

Le même phénomène dans d'autres contextes

On peut chercher à savoir comment on prend conscience d'une erreur commise, en posant cette question :

– Dans votre travail, qu'est-ce qui vous fait à penser que vous faites fausse route ?

Nous obtenons des réponses qui font apparaître la référence extérieure ou intérieure utilisée. L'usage de la référence extérieure peut faire surgir aussi de façon flagrante une réponse de comparaison soi/autre parfois orientée au détriment de son auteur ; cependant, la réponse de comparaison soi/autre ne traduit pas toujours une référence extérieure, la personne peut au contraire être très centrée sur elle-même et effectuer des comparaisons en défaveur des autres !

b) Référence intérieure

Comprendre d'idée

Une personne utilise une **référence intérieure** lorsqu'elle puise en elle-même ses certitudes et ses motivations. L'emploi d'une référence intérieure s'accompagne souvent de celui d'une répartition soi et d'une organisation de l'index de référence centrée sur soi, déplacée dans la plupart des cas, ou simultanée. Les autres distinctions des métaprogrammes sont liées aux contextes et ne peuvent être retenues comme caractéristiques. Le sujet qui se sert d'une référence intérieure se passe de l'avis et des conseils des autres, il se connaît, sait ce qui lui convient, se montre peu influençable voire même entêté ou catégorique et il agit comme s'il était certain d'avoir raison.

En appliquant une référence intérieure, quelques problèmes peuvent surgir parce que l'on se croit capable de maîtriser des facteurs qui en réalité échappent à tout contrôle. L'utilisation de la référence intérieure conduit alors à appliquer ses propres critères aux autres, et surtout à limiter sa perception de l'expérience et de l'environnement relationnel aux éléments identifiés comme pertinents par rapport à soi-même.

+/- Avantages et inconvénients

Dans certaines situations, la référence intérieure n'est pas appropriée, c'est notamment le cas des situations d'apprentissage. La référence intérieure, si elle est trop importante peut gêner la progression en interdisant toute évaluation réaliste. L'évaluation des acquis d'une formation se fonde en général sur des critères d'examen et avoir la conviction de bien connaître les contenus ne suffit pas à les valider.

En revanche, certaines situations requièrent l'utilisation d'une référence intérieure, c'est le cas notamment lorsqu'on vise un objectif à moyen ou long terme et que des obstacles surgissent. La référence intérieure peut alors soutenir la motivation, protéger du découragement renforcer la capacité de résistance face à des critiques destructives. Quand on s'engage pour défendre de grandes causes humanitaires, une solide référence intérieure constitue un puissant soutien pourvu qu'elle se maintienne dans le temps.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Une forte référence intérieure se révèle également très utile quand on se fixe un objectif personnel comme se libérer d'une addiction et adopter une hygiène de vie. En effet, la référence intérieure nous aide à savoir ce qui nous convient et à maintenir le cap sur l'objectif sans tenir compte d'influences en contradiction avec notre écologie personnelle.

Chaque fois que nous devons agir pour nous-mêmes, la référence intérieure est non seulement utile mais indispensable. Dans le contexte des relations affectives, quand la référence intérieure concerne une décision personnelle, elle guide l'intuition, en revanche, elle ne peut suffire lorsque la décision concerne deux personnes à moins que l'une de ces personnes n'assume la responsabilité de servir de référence à l'autre. Si vous hésitez à partager la vie quotidienne de votre petit(e) ami(e), ce que vous considérez comme raisonnable, les conseils d'autres personnes, des exemples autour de vous, ce que vous avez pu lire ou voir ou entendre à ce sujet – les références extérieures – ne vous sont pas d'un réel secours dans la prise de décision ; en revanche, la référence intérieure avec ce qu'elle présuppose de connaissance de soi et d'intuition vous facilite la tâche.

Résumé

Pour résumer, nous pouvons affirmer que la référence intérieure revêt son utilité dans les contextes où notre action, nos décisions s'appliquent essentiellement à nous-mêmes, alors que dans ceux où ces décisions s'appliquent aux autres, cela peut nous conduire à des erreurs d'appréciation. Cependant, nous ne voulons pas nous montrer trop catégoriques sur ce dernier point car il existe des contextes spécifiques où nous acceptons d'être pour un temps donné les références extérieures d'autres personnes : d'une manière très générale, la plupart des contextes où nous enseignons quelque chose à quelqu'un. Même si nous enseignons du doute, du scepticisme nous pouvons être la référence d'autres personnes, pour ce qui concerne la situation précise : apprendre à douter.

Les références intérieures ou extérieures servent à établir les certitudes et les croyances, leur étude conduit à examiner leurs sources et les relations de causes à effet qui en découlent et se manifestent dans les comportements. Leslie Cameron-Bandler, Michael Lebeau et David Gordon dans leurs ouvrages communs « the Emprint method » et « Know How » ont ajouté deux nuances pour caractériser les références selon qu'elles relèvent du vécu ou de l'information. Dans les ouvrages cités, les auteurs introduisent également la notion de temps ce qui aboutit à déterminer plusieurs catégories de référence caractérisées par trois éléments : le temps, le vécu/information, l'extérieur/intérieur. Ces éléments recoupent les distinctions généralement enseignées

en PNL, nous signalons leur existence, le praticien PNL reste décideur de leur application.

1) Les références vécues

Personnelles, elles proviennent de notre expérience passée ou présente, elles entrent dans la catégorie des références intérieures. En d'autres termes, la personne nourrit ses certitudes en se référant à des éléments qu'elle a éprouvés et vécus.

2) Les références informationnelles

Elles proviennent de l'extérieur et sont désignées par l'expression « expériences vicariantes » (du latin « vicarius » : suppléant) cela signifie que nous n'avons pas besoin de vivre une expérience pour savoir qu'elle existe. Par exemple, imaginez que n'étant jamais allé au Pôle Nord vous décidiez d'y faire une excursion, ce n'est pas dans votre vécu que vous pouvez savoir que vous devez vous munir de vêtements chauds pour atteindre le but de votre voyage, pour avoir cette certitude, vous avez utilisé l'expérience d'autres personnes (témoignages, récits, documents scientifiques, etc.), elle a remplacé la vôtre.

Cependant, les références informationnelles peuvent, en dépit de leur provenance extérieure, être traitées comme des références intérieures par la personne qui les a intégrées en tant que connaissances utiles.

Quelle que soit la provenance de la référence, il n'existe pas de valeur particulière attachée à cette dernière. Selon la caractéristique de la référence, on observe différents comportements. Par exemple, la confiance en soi, l'assurance, la motivation, s'organisent autour d'une référence intérieure alors qu'une référence intérieure insuffisante génère le manque de confiance, ou de persévérance, la démotivation.

EXERCICE

■ EN RÉPONDANT AUX QUESTIONS SUIVANTES, DÉTERMINEZ QUELLE EST LA SOURCE PRIVILÉGIÉE DE VOS RÉFÉRENCES.

1) Vous décidez de changer de voiture, qu'est-ce qui va vous influencer ?

a – La voiture de votre patron

b – L'avis de l'un de vos proches

c – Un article que vous avez lu dans la presse

d – Personne ne vous influence, vous savez ce que vous voulez.

2) Dans votre vie professionnelle, comment savez-vous que vous faites fausse route ?

a – Une réflexion d'un collègue

b – Les conclusions de votre dernier entretien d'évaluation

c – Votre intuition

d – Vous n’atteignez pas les objectifs prévus

3) Qu’est-ce qui vous permet de savoir que vos amis apprécient votre humour ?

a – Leurs rires

b – Leurs invitations répétées

c – Vous faites rire votre voisin qui pourtant est plutôt morose

d – Vous trouvez vos blagues très humoristiques.

4) Comment avez-vous choisi les vêtements que vous portez ?

a – Vous avez fait confiance au vendeur

b – Vous avez acheté cela un peu au hasard

c – Vous avez imité quelqu’un dont vous appréciez le goût

d – Vous savez ce qui vous va

5) Quand on vous demande un conseil vous :

a – Posez beaucoup de questions pour savoir ce que veut l’autre

b – Vous prenez le temps de vous renseigner avant de répondre

c – Vous imaginez ce que vous feriez à la place de l’autre

d – Vous savez ce qu’il lui faut et vous le lui donnez.

Les réponses c et d sont typiques de l’application d’une référence intérieure, les a et b de celle d’une référence extérieure. Après avoir répondu à ces questions, posez-les à une personne de votre choix et observez ses réponses, utilise-t-elle des références surtout intérieures ou extérieures, et, dans quelles situations ?

• Le temps : passé, présent, futur

Les références peuvent être intérieures ou extérieures, vécues ou non, situées dans le passé le présent ou le futur. Nous allons maintenant examiner l’orientation des références dans le temps en posant la question de savoir si nous préférons agir en fonction de :

– **Ce que nous avons déjà fait**

– **Ce que nous sommes en train de faire**

– **Ce que nous allons faire.**

Ces questions vont rapidement mettre en évidence les relations de cause à effet issues de ces sources :

– *Je fais cela parce que je l’ai toujours fait*

– *Je fais cela parce que ma situation actuelle l’exige*

– *Je fais cela en raison des conséquences à venir.*

Bien entendu, selon les situations, nous appliquons de préférence l’un ou l’autre de ces modèles.

Cependant, comme nous utilisons de façon récurrente les mêmes liens de cause à effet quels que soient les contextes, des difficultés surgissent en raison de l'inadaptation de la référence au contexte et à l'objectif. Par exemple, si le futur est privilégié, il est difficile d'être insouciant, centré sur le plaisir, car les conséquences de ces choix tendront à s'imposer et à envahir l'ici et maintenant.

En revanche, il est quasiment impossible d'adopter des conduites d'hygiène de vie lorsqu'on tire sa motivation du présent, en effet, ce qui compte le plus c'est la satisfaction immédiate du désir, alors que, pour suivre un régime ou garder une habitude de modération cela implique de maintenir présente et puissante une référence future et une relation de cause à effet située du présent vers le futur :

– Si je me prive de fumer aujourd'hui, je préserve mon capital santé pour l'avenir.

Tous les éléments qui composent notre univers subjectif sont soumis à notre perception du temps ; cette notion de temps est abstraite, la division du temps en passé, présent et futur est une création mentale, culturelle qui varie sensiblement selon les contextes culturels.

EDWARD T.HALL montre dans ses ouvrages¹ que le temps est un phénomène culturel que nous avons fabriqué, appris et pourtant, nous nous conduisons envers lui comme si nous en étions victimes. Certains peuples vivent dans un présent continu, tels les indiens Hopi. Les cultures occidentales s'orientent dans un continuum passé, présent, futur et c'est dans ce cadre que nous situons notre étude de la perception subjective du temps et des comportements qui en résultent.

EXEMPLE

L'anthropologue américain, EDWARD T.HALL, définit neuf catégories de temps :

1 – Le temps biologique qui concerne la croissance des êtres, l'évolution, le développement de ce qui peuple notre environnement.

2 – Le temps physique qui décrit les phénomènes cycliques comme les saisons, le jour et la nuit, etc.

3 – Le temps personnel ou perception subjective du temps qui paraît court ou long selon différents critères. La PNL s'intéresse à cette catégorie, étudie le territoire des références, les relations de cause à effet, la fluidité ou le caractère statique attribué à la dimension du temps.

4 – Le temps métaphysique ou le temps qui appartient à une autre catégorie de perception et dans lequel s'inscrivent les impressions de « déjà vu », de « revivification », etc. Les phénomènes dits parapsychologiques s'inscrivent dans cette catégorie.

5 – Le micro temps regroupe les caractères et les comportements spécifiques d'un groupe culturel développé par rapport au temps.

6 – Le temps synchrone dans lequel l'auteur définit deux sortes de comportements « polychrone » et « monochrone » selon leur adaptation aux règles abstraites du temps ; un individu qualifié de « polychrone » peut faire plusieurs choses à la fois et sait qu'il a terminé sa tâche grâce à une référence intérieure alors que le « monochrone » s'adapte au temps défini des horloges et termine quelque chose parce que c'est l'heure. Cette notion a été souvent reprise par la suite, notamment pour caractériser les comportements masculins et féminins. Selon certains auteurs¹, les hommes seraient plutôt « monochrones » et les femmes « polychrones ».

7 – Le temps sacré ou la religion détermine le rythme du temps, par exemple, dans certaines cultures le temps s’arrête pendant les cérémonies religieuses.

8 – Le temps profane, ou celui que nous utilisons le plus souvent qui est un calcul technique du temps (heures, minutes, mois, etc.), c’est ce type de temps qui est considéré comme quelque chose qui peut être possédé, géré : on « a » le temps de... on « prend » le temps de...

9 – Le métatemps enfin rassemble tout ce que l’on peut imaginer comme théories, discussions et abstractions à propos du temps : ces neuf catégories en sont un exemple.

Le temps joue un rôle dans toutes les circonstances de notre vie, notre perception de cette dimension, se manifeste dans nos comportements et dans notre langage. Les mots que nous utilisons décrivent et modèlent notre expérience du temps. Chacun construit sa propre représentation du temps, le passé, le présent et le futur se partagent la prédominance et le vécu du temps diffère. Pour certains, il existe une sorte d’épaisseur du présent, elle se traduit dans les limites des territoires impartis au passé et au futur.

- Quand commence le futur ? l’instant d’après, dans une heure, demain, plus tard ?
- Où s’arrête le passé ? l’instant d’avant, il y a une heure, hier, plus tard ?

EXEMPLE

Un de nos stagiaires affirme que, pour lui le présent n’existe pas car le passé et le futur prennent toute la place dans son expérience, l’instant présent est donc si infime qu’il ne le perçoit pas autrement que comme une notion abstraite et non pas vécue.

Une autre vit tellement dans le futur qu’elle avance d’un quart d’heure sa pendule de bureau de façon à ce que, lorsque l’heure du rendez-vous qu’elle est en train d’accorder est affichée, elle sait que celui-ci est terminé !

Le présent peut aussi bien être situé dans une plage étroite, coincé entre un passé envahissant et un futur débordant ou bien plus à l’aise, il possède une certaine durée.

EXERCICE : INDIVIDUELLEMENT, OU À DEUX PERSONNES

- Répondre aux questions suivantes pour soi.
 - Poser les questions suivantes à un partenaire et noter ses réactions (choix des mots, accompagnement non verbal) selon l’orientation vers le passé, le présent, ou le futur. La catégorie à laquelle il accède le plus aisément est celle qui constitue la source probable des références temporelles de ses comportements.
- 1) Que se passera-t-il dans votre vie dans 2 ans ? (5, 10 ans)
 - 2) Qu’avez-vous fait jusqu’à présent qui explique ce que vous faites aujourd’hui ?
 - 3) Que faites-vous pour préparer ce que vous ferez dans 2 ans ?
 - 4) Quand avez-vous, pour la première fois, pris conscience que vous pouviez obtenir ce que vous vouliez ?

- 5) Quelle est pour vous la meilleure preuve que vous savez faire ce que vous savez ? (prendre un exemple dans les activités de la personne : peindre, vendre, enseigner, soigner, etc.)
- 6) Que voulez-vous découvrir qui soit nouveau pour vous ?
- 7) Vers quel but s'organise votre comportement actuel ?
- 8) Que vous est-il arrivé dans le passé qui a contribué à faire ce que vous êtes aujourd'hui ?
- 9) Continuez-vous aujourd'hui à faire quelque chose bien que cela ne vous corresponde plus ?
- 10) Voudriez-vous faire quelque chose que vous ne faites pas à cause des conséquences que cela pourrait avoir sur votre avenir ?
- (si oui) Comment savez-vous que cela aurait des conséquences sur votre avenir ?
- 11) Faites-vous actuellement quelque chose qui influencera votre avenir d'une façon que vous ne désirez pas, mais, en fait vous vous moquez bien des conséquences...
- 12) Qu'est-ce qui vous incite à continuer à faire ce que vous faites ?
- Les réponses à ces questions mettent en évidence la source temporelle des références, ainsi, il nous semble parfois plus facile, logique ou évident de chercher nos justifications, nos explications, nos motivations dans ce que nous avons fait par le passé, ce qui est en train d'arriver ou ce qui va arriver.

a) Le passé référence

Phrases révélatrices

Quand vous posez une question telle que :

– Pourquoi avez-vous peur des araignées ?

Et que l'on vous répond :

J'ai toujours eu peur des araignées !

Votre interlocuteur cherche une explication dans le passé, établit un lien de cause à effet entre sa peur actuelle et une peur issue d'un passé si lointain qu'on ne peut en identifier avec certitude le commencement. Cette expérience passée est généralisée (utilisation du mot « toujours »), et fait alors partie intégrante du paysage psychologique. Quand un comportement ou un trait de caractère se trouve qualifié ou commenté par une généralisation comme « il en a toujours été ainsi », il tend à devenir une donnée permanente et à exclure une perspective de changement. Le sujet affirme « j'ai toujours eu peur des araignées », en réalité, il montre le lien de cause à effet entre son comportement actuel et ses sources dans le passé, ainsi que ses conséquences dans le futur.

Comprendre l'idée

La référence au passé permet la généralisation, un événement se produit une fois ou plusieurs fois et autorise la construction d'une sorte de loi constante. Par exemple, si nous rencontrons

une première fois quelqu'un qui se montre désagréable, nous nous en souvenons lors du rendez-vous suivant et cela nous incite à penser que la même situation peut se reproduire. Nous utilisons alors le passé comme référence pour ajuster notre comportement, et sélectionner l'attitude spécifique face aux gens désagréables. Ce procédé très utile, représente un moyen d'adaptation, à condition cependant que la référence au passé demeure suffisamment souple pour admettre les éventuels contre-exemples du présent.

Il est possible d'observer de très nombreuses manifestations de la référence au passé pris : la psychanalyse par exemple, explique le présent d'un individu par son passé, éducation, relations familiales, etc.

C'est d'ailleurs une manière de penser si familière que la plupart des gens, pour se présenter, commencent à évoquer leur passé parce qu'il est supposé expliquer le présent. Pourtant, si l'histoire d'une personne peut clarifier ou justifier ses comportements présents, elle n'est presque d'aucune utilité quand il s'agit d'imaginer ou de construire une solution à un problème personnel.

Limites de la référence au passé

Le praticien PNL, lorsqu'il travaille en « thérapie secrète », c'est-à-dire sans révéler le contenu limite le recueil d'informations aux données non verbales observables. Ce procédé interdit au sujet de formuler des explications, et notamment d'aller chercher dans son passé les explications de ses difficultés présentes. Il en résulte parfois une forte frustration car le sujet a le sentiment que le praticien ne peut pas comprendre sa situation sans en connaître les origines passées. Le travail en « thérapie secrète » présente quelques avantages importants en particulier quand on l'utilise en situation didactique : un gain de temps, mais aussi et surtout un meilleur respect du sujet qui n'a pas à dévoiler les détails de ses difficultés.

La PNL utilise davantage la projection dans le futur que l'exploration du passé ; la projection dans le futur consiste en un test mental de la solution construite au cours de l'intervention. Quand cet essai est concluant, elle pourra s'appliquer dans le présent.

✕ Utilités de la référence au passé

On ne saurait cependant faire l'économie des références du passé, elles sont utiles à la compréhension d'une situation et contribuent indirectement à l'élaboration de solutions. En situation de développement personnel, de coaching, de thérapie ou d'enseignement, le changement s'appuie davantage sur le présent et le futur que sur le passé.

Une personne qui privilégie les références au passé ne cherche pas la nouveauté mais essaie plutôt de reproduire ce qui est déjà arrivé, compare sans arrêt le présent au passé et développe des réponses de fonctionnement « en accord » avec ce passé. Ce cadre de référence fait apparaître des attitudes de témoin souvent critique des événements, c'est une métaposition qui s'illustre ainsi : « ce qui arrive aujourd'hui est déjà arrivé dans le passé, ce n'est pas nouveau » et n'incite pas vraiment à l'action ni à la prise de responsabilité vis-à-vis des événements. Cette position de témoin se référant au passé conduit aussi à des possibilités d'analyse des événements, si la dimension du fractionnement est large, cela donne un esprit de synthèse, si elle est étroite il y a un risque de se perdre dans les détails.

b) Le présent référence

Comprendre l'idée

Si aux questions 5, 6, 11 et 12, de l'exercice précédent, vous avez sans difficulté trouvé des réponses c'est que vous prenez vos références dans le présent.

Question 5 : Quelle est pour vous la meilleure preuve que vous savez faire ce que vous savez ? (prenons l'exemple « enseigner »)

– Je sais que je réussis quand je vois mes élèves s'intéresser, poser des questions, appliquer ce qu'ils ont appris.

Question 11 : Faites-vous actuellement quelque chose qui influencera votre avenir d'une façon que vous ne désirez pas, mais, en fait vous vous moquez bien des conséquences... (exemple : comportement compulsif)

– À l'évidence je mange beaucoup trop, mais... c'est plus fort que moi, je ne peux pas m'en empêcher, d'ailleurs, quand je me mets au régime cela me déprime et je ne le supporte pas.

À la question 5, la personne se base sur des informations issues du présent, elle fonde ses preuves sur ce qu'elle est en train d'observer, et cela se révèle d'une part dans le contenu, d'autre part dans le temps utilisé pour rendre compte de l'expérience, notons la différence qu'il existe entre ces différentes formulations :

– Je sais que je réussis une vente quand je vois mes élèves s'intéresser...

– Je saurais que j'ai réussi quand je verrais mes élèves s'intéresser...



Indices révélateurs

Le temps des verbes est le principal indicateur de la provenance des références, de plus, le langage parlé s'embarrasse peu de notion de concordance des temps ainsi, quand la personne s'exprime elle fait part de son expérience dans le temps subjectif où elle la vit.

Les réponses à la question 11 montrent que la personne possède certains comportements totalement dépendants du présent, la référence détient alors un caractère impératif ou compulsif qu'elle ne peut contrer, les conséquences futures éventuellement négatives n'ont aucune valeur dans le vécu de la personne, ce qui compte c'est le moment présent, la satisfaction immédiate du besoin.

Utilités de la référence au présent

C'est une excellente attitude pour céder à un coup de foudre, pour agir sur l'instant sans se poser de questions lorsque la situation l'impose : venir en aide à quelqu'un sans se demander pourquoi on le fait, ni quels commentaires cela va entraîner, ou toutes autres pensées qui retardent l'action. Le présent pris comme référence produit de la spontanéité, il permet une action rapide, c'est dans certains contextes un élément entrant dans la composition du « sang-froid », en effet, quand on agit totalement dans le présent, la peur qui par définition est issue du futur ou du passé ne peut pas surgir, c'est un état d'esprit enseigné dans les arts martiaux et la pratique du zen. Nous notons également que, le présent qui tient lieu de référence s'associe souvent à une réponse de fonctionnement « associée » au processus. Quand un individu est présent dans l'action, il ne peut en même temps s'en distancer.

Inconvénients de la référence au présent

Cependant, lorsqu'on reste coincé dans le présent, on demeure parfois comme pris en otage par l'impératif besoin de satisfaire un désir dans l'immédiat, l'intempérance et les addictions obéissent à la tyrannie d'une référence présente puissante. Dans ces cas, le malaise présent prend une telle ampleur qu'il entraîne irrésistiblement un comportement destiné à le soulager (trop manger, boire de l'alcool, fumer, se droguer). C'est ainsi que la personne se comporte d'une façon que son raisonnement désapprouve, mais, celui-ci se fonde sur une référence future ou passée trop faible qui ne s'équilibre pas avec celle du présent qui impose le comportement non désiré. C'est la même référence au présent qui conduit certaines personnes à l'incapacité de refuser un service, de dire « non » à quelqu'un qui leur demande quelque chose ; ce qui détermine alors la décision du comportement c'est le présent et non les éventuelles résolutions qui ont peut-être été prises par le passé après une expérience comparable vécue comme désagréable.

EXEMPLE

Un de nos stagiaires témoigne : « je cède inmanquablement aux demandes des associations caritatives, quand j'écoute leurs représentants exposer les malheurs, les difficultés d'autres personnes, je ne peux m'empêcher de penser que je dois faire quelque chose. Je ne réfléchis même pas, j'envoie de l'argent. Ce qui compte avant tout c'est de faire quelque chose immédiatement pour apporter une solution au problème qui se pose dans la situation présente. J'ai le sentiment qu'il me faut agir d'urgence, je ne réfléchis pas. »

Ce sont toujours les mêmes personnes qui se font solliciter, car elles présentent une aptitude caractéristique à répondre à la pression d'une référence présente. Dans certaines situations, ces mêmes personnes se laissent convaincre de prêter de l'argent sachant bien qu'elles auront des difficultés à se faire rembourser, mais, elles ne peuvent résister à la demande impérative du présent sous peine de ressentir une culpabilité insupportable. Le fameux proverbe chinois « si tu donnes un poisson à un homme, tu le nourris pour la journée, si tu lui apprends à pêcher, tu le nourris pour sa vie entière », montre que dans le premier cas la référence du comportement est présente, on donne à manger à quelqu'un qui a faim, mais dans la seconde proposition, la référence est située dans l'avenir, lorsqu'on enseigne quelque chose à quelqu'un on utilise un objectif à moyen ou à long terme qui présuppose une référence dans le futur.

Nous connaissons tous des contextes où il est important de se référer au présent pour agir, ce sont typiquement la quasi-totalité des situations où l'hésitation s'avère inadaptée, à l'inverse, lorsqu'il pourrait être utile ou même bénéfique d'hésiter, de peser le pour et le contre, de comparer entre le passé, le présent et le futur, les références du présent ne sont utiles que si elles ne soumettent pas les autres.

Association avec d'autres distinctions des métaprogrammes

Les personnes qui emploient surtout une référence issue du présent appliquent un tri de l'information orienté « action », leurs réponses de fonctionnement sont souvent « associées » au processus ne prenant pas de recul vis-à-vis de la situation présente. Souvent, les références issues du présent s'associent à des réponses d'éloignement, au moins dans les cas où le

comportement qu'elles déterminent n'est pas désiré. L'index de référence se révèle souvent permuté dans les comportements où la personne compatit aux difficultés des autres et cherche à agir dans l'immédiat pour y remédier, en revanche, on rencontre plutôt un index de référence centré sur soi dans les comportements d'intempérance où la satisfaction immédiate est le critère dominant.

Ces correspondances et combinaisons avec les autres distinctions des métaprogrammes sont proposées à titre indicatif, les contre-exemples ne manquent pas, elles nous servent de guide, de points de repère, et représentent des éléments à vérifier lorsque nous construisons le métaprogramme d'une personne.

c) Le futur référence

Comprendre l'idée

Vous avez facilement trouvé une réponse aux questions n° 1, 3, 7 et 10 de l'exercice précédent :

Question 1) Que se passera-t-il dans votre vie dans 2 ans ? (5, 10 ans)

Exemple de réponse : Dans deux ans, j'aurai terminé mes études et je serai à la recherche d'un emploi.

Question 3) Que faites-vous pour préparer ce que vous ferez dans 2 ans ?

Exemple de réponse : Je fais des économies pour pouvoir acheter le bateau qui me permettra de traverser l'Atlantique !

Question 7) Vers quel but s'organise votre comportement actuel ?

Exemple de réponse : Je veux atteindre un haut niveau de compétence dans le métier que j'exerce

Question 10) Voudriez-vous faire quelque chose que vous ne faites pas à cause des conséquences que cela pourrait avoir sur votre avenir ?

Exemple de réponse : Oui, j'ai très envie de pratiquer le deltaplane, mais s'il m'arrivait un accident, mon entourage serait dans une situation difficile.

Ces réponses indiquent que les références, les justifications, les motivations sont situées dans le futur. Certains comportements requièrent une telle disposition, pour faire des économies, suivre un régime, lutter pour une cause difficile...

Utilité de la référence au futur

L'orientation vers le futur constitue une excellente disposition pour acheter des assurances ou des placements. Les personnes fortement ancrées dans le présent ne se sentent pas concernées car, pour elles, le futur demeure abstrait, flou, impossible à cerner et elles n'établissent pas de lien de causalité efficace entre le passé, le présent et le futur.

Les sujets qui prennent leur principale référence dans l'avenir se présentent parfois comme de

doux rêveurs, toujours en quête d'un futur merveilleux, plein de promesses vers lequel ils sont en route depuis longtemps sans se décourager de ne pas l'atteindre. Ce comportement s'illustre par des propos comme : « demain sera meilleur qu'aujourd'hui ». Croire au paradis, supporter en silence et avec résignation les épreuves du présent en espérant des lendemains meilleurs sont autant d'indices d'une référence située dans le futur.

La plupart des activités qui supposent un bénéfice non immédiat se fondent sur une référence future. Quand on enseigne, on mise sur une acquisition ou une utilisation de la connaissance transmise, celle-ci s'effectue dans l'avenir, les informations issues du présent n'entrent pas dans ce contexte autrement que pour permettre de vérifier si on peut ou non franchir une autre étape, elles ne sont pas déterminantes pour motiver l'action d'enseigner.

Il existe des cas où nous mettons en œuvre des plans dont nous ne tirons aucun bénéfice dans le présent à l'exception peut-être d'une certaine tranquillité d'esprit. Par exemple s'engager à suivre une formation, s'astreindre à une hygiène de vie, faire des économies ou des placements en vue d'assurer un projet d'avenir.

Quand nous nous donnons des objectifs, nous nous servons du futur comme référence, nous projetons ce que nous avons déjà réalisé, ce que nous réalisons, et nos désirs pour l'avenir, mais le fait même de penser au lendemain ou de faire des projets implique une participation du futur.

Les personnes qui possèdent l'aptitude à prendre des références dans le futur trouvent cela naturel, ils imaginent que les autres en font tout autant, or il n'en est rien. Il y a même de grandes différences entre ce que nous faisons pour des raisons culturelles ou sociales et ce que nous ressentons subjectivement. La fable de La Fontaine « La cigale et la fourmi » illustre bien la différence de comportement entre la cigale qui applique une référence au présent et la fourmi une référence au futur.

➡ EXEMPLE

Une de nos stagiaires témoigne : « pour moi, le futur représente quelque chose d'à peu près aussi réel que les éléphants roses, le lendemain est tellement soumis au hasard, que l'heure suivante fait déjà partie d'un avenir inconnu ». Nous lui avons alors demandé comment elle s'y prenait pour fixer des rendez-vous, planifier son emploi du temps, et effectuer toutes les activités de la vie quotidienne qui requièrent un minimum de références futures. Elle réfléchit un moment un peu déconcertée parce qu'à l'évidence, elle organisait très bien son temps :

« De toutes les façons, dans mon travail, je ne peux pas faire autrement que de bien m'organiser sinon, je ne pourrais répondre à ce que l'on attend de moi. En fait, je crains beaucoup de montrer que je ne suis pas vraiment ordonnée, et je pense que j'en rajoute même un peu dans l'autre sens au niveau du travail. D'autre part, lorsque je prends des rendez-vous, en fait, au fond de moi cela n'a aucune réalité de penser « demain, dans une semaine, dans six mois », c'est très loin et très flou, mais je fais « comme si » ce n'était pas le cas ! Cela me donne l'impression de jouer ».

La réponse de notre stagiaire laisse penser qu'il existe un décalage, voire un désaccord entre les rythmes culturels et ses rythmes personnels. En effet, beaucoup de gens retrouvent leurs propres rythmes en dehors des contraintes du travail. Notre stagiaire ensuite explique sa

bonne organisation dans le travail comme une réponse opposée (orientation en « désaccord » par polarité) à ses comportements spontanés, un peu à la manière de la hardiesse des timides. Enfin, consciente de l'image qu'elle veut donner d'elle-même elle se place en position de témoin du processus. C'est précisément son aptitude à commenter les processus, à prendre du recul par rapport aux événements qui lui permet de « jouer le jeu » de l'organisation du temps. Bien qu'étant très attachée aux références issues du présent, cette personne parvient grâce à son aptitude à adopter une position « méta » à gérer son temps conformément aux critères qu'elle veut remplir.

L'orientation vers le futur joue un rôle très utile pour la créativité, elle permet en effet de dépasser le contexte du présent, de construire des alternatives, d'imaginer des développements possibles à partir des situations de départ.

Association à d'autres distinctions des métaprogrammes

Quand le futur est utilisé comme référence, cela s'accompagne d'une tendance à l'orientation « rapprochement ». Le sujet, attiré par la nouveauté et l'inconnu, agit plutôt pour l'atteindre que pour éviter ou s'éloigner d'une situation ; les orientations « désaccord » s'ajoutent parfois, l'organisation de l'index de référence, pour sa part n'est pas typique, bien qu'apparaissent davantage de déplacements ou de simultanités que de permutations ou d'organisations « centré sur soi ».

• Les relations de cause à effet dans le cadre du temps

Comprendre l'idée

Pour ce dernier point, le modèle présenté par LESLIE CAMERON-BANDLER, MICHAEL LEBEAU et DAVID GORDON dans leur ouvrage commun « The Emprint method » nous servira de référence. La relation de causalité intervient presque toujours, de façon plus ou moins évidente, pour déterminer nos comportements. L'étude des métaprogrammes opérateurs porte essentiellement sur l'organisation des relations de cause à effet, à travers le sens que les gens attribuent à leurs choix. Les relations de cause à effet sont évidentes quand elles s'expriment spontanément dans le langage (parce que, à cause de, en raison de, etc.), elles le sont moins en l'absence de ces indicateurs linguistiques, quand nous n'observons que le comportement ou le choix résultant.

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN

Pour mettre les relations de cause à effet en évidence nous avons recours à des questions en deux temps, par exemple, si le sujet affirme :

« – Il ne faut pas parler de politique avec des gens que l'on ne connaît pas ! », nous interrogeons :

« – Qui vous a dit cela ? », le sujet répond :

« – Ma mère ! », nous faisons préciser :

« – Est-ce pour cela que vous ne parlez jamais de politique avec des gens que vous ne

connaissez pas ? », dans cet exemple le sujet confirme la relation de cause à effet :

« – ... Oui, certainement. »

Dans cet échange, la première question présuppose que la personne affirme quelque chose qui ne vient pas de ses propres références mais qui lui a été appris, peut-être même imposé par quelqu'un. Cette première question fait surgir en effet le responsable de l'affirmation, la seconde question met en évidence la relation de cause à effet.

Les relations de cause à effet occupent une place majeure dans notre subjectivité, nous les construisons pour donner un sens à notre expérience, pour justifier nos choix, expliquer nos difficultés... Les relations de cause à effet jouent également un rôle sécurisant, car elles réduisent la représentation du réel en élaborant des raccourcis, limitant les responsabilités, ou attribuant les problèmes à des causes extérieures ; il en résulte une représentation du monde simplifiée.

EXEMPLE

Maïté, qui participe à un de nos séminaires témoigne : « J'ai eu un entretien récemment, j'ai bien compris que je ne plaisais pas au consultant, Il a tout fait pour me mettre mal à l'aise, c'était clair... Ma candidature n'a pas été retenue ! »

Maïté est persuadée que ce résultat n'est pas de son fait, ou provient d'un fait qu'elle ne maîtrise pas (plaire ou ne pas plaire), et elle met directement en cause la responsabilité du consultant ayant conduit l'entretien.

Notre allure générale influence l'opinion et les comportements de nos interlocuteurs, mais, à elle seule, n'explique pas tout. Le praticien PNL sait que dans toute situation de communication, même aussi ritualisée qu'un entretien de recrutement, chaque interlocuteur influence les autres.

Dans les stratégies de questionnement, (exploration des objectifs) nous allons chercher systématiquement à mettre en évidence les relations de cause à effet. Les croyances qui guident les comportements, justifient et motivent les choix, constituent le premier élément de la relation de cause à effet. Qu'elles soient ou non directement exprimées, les relations de cause à effet s'inscrivent dans le cadre du temps. Nous allons examiner à présent comment s'organisent dans les temps les relations de cause à effet et quels comportements illustrent ces différentes organisations.

a) Relation de cause à effet du passé au passé

Établir des relations de cause à effet dans le passé consiste à porter une réflexion sur l'enchaînement d'événements passés, ainsi une action donnée a eu une conséquence particulière et le sujet établit un lien causal entre ces deux événements. Le passé foisonne de ces exemples et constitue une source d'information où nous allons puiser des exemples et des références.

Phrases révélatrices

Quand le sujet dit :

« – J'ai raté mon oral parce que je n'ai pas été assez assidu aux cours. »

Il établit une relation de cause à effet entre deux événements passés, dans cet exemple, le sujet reconnaît que deux expériences sont liées en n'étant pas assidu aux cours il atteint un objectif non désiré : rater son examen.

Dans les stratégies d'utilisation des échecs, établir un lien causal entre deux expériences passées constitue une première étape, ensuite, il s'agit de transporter cet acquis dans les comportements présents.

Établir une relation de cause à effet entre deux événements passés donne le sentiment de comprendre logiquement l'histoire. Nous parlons de compréhension, de prise de conscience, nous analysons les faits en les liant entre eux grâce à la logique de la cause à effet et cela suffit généralement à nous satisfaire, au moins partiellement.

Nous pensons que la compréhension des liens logiques entre deux ou plusieurs événements n'est pertinente que si elle permet d'élaborer de nouveaux comportements pour le présent et le futur, quand ce n'est pas le cas, elle permet juste de ressasser le problème et d'ouvrir la voie à un nouveau résultat non désiré.

Les relations de cause à effet dans le passé forment une base solide pour les qualités d'adaptation. La compréhension des contextes et la reconnaissance des relations de cause à effet permet de changer notre comportement en fonction des modifications de l'environnement.

Certaines personnes se servent des relations de cause à effet dans le passé d'une façon toute différente et restent bloquées dans une attitude résumée dans l'affirmation : « Je n'aurais pas dû ». Cela constitue un excellent conditionnement à l'échec, une auto hypnose négative qui met l'accent sur l'aspect négatif des événements. C'est en outre une excellente façon de produire et d'entretenir le sentiment de culpabilité.

b) Les relations de cause à effet du passé au présent

Les liaisons logiques du passé vers le présent, nous informent à propos de l'évolution des événements dans le temps.

Phrases révélatrices

On explique le présent par ce qui est arrivé dans le passé ; la phrase :

– « Aujourd'hui, je suis un loup solitaire car je n'ai jamais appris à me faire des amis » illustre une relation de cause à effet du passé au présent. Le passé est plus ou moins lointain, cela peut être hier, ou bien il y a une semaine :

– « Je me retrouve seul ce soir parce que je me suis mal organisé ».

Associations à d'autres distinctions des métaprogrammes

Nous pouvons comparer cette différence avec la dimension du fractionnement, la personne peut aller très loin dans le passé, envisager beaucoup d'éléments concourant à produire l'effet observé dans le présent, il s'agit alors d'un fractionnement large, ou bien restreindre sa recherche à des causes beaucoup plus proches ; nous parlons alors de fractionnement étroit.

Quelle que soit la dimension du fractionnement, l'éloignement ou la proximité de la cause, la

relation de conséquence s'établit entre des faits passés et une situation présente. Comme pour les causes à effet dans le passé, celles-ci aident à mieux comprendre une situation et facilitent l'élaboration d'objectifs. La relation de causalité entre le passé et le présent se répète entre le présent et le futur. Le fait de comprendre et d'attribuer des causes logiques à la situation présente suffit le plus souvent à expliquer, justifier, rassurer le sujet.

En effet, il est simplement satisfaisant de savoir que vous aimez les antiquités parce qu'un de vos parents vous les a faites découvrir et apprécier, ou bien que vous éprouvez de l'antipathie à l'égard d'une personne parce vous avez eu déjà l'occasion de souffrir de son manque de savoir-vivre. De telles constatations appartiennent à la vie quotidienne, et ne posent pas de problème, elles ne justifient pas qu'on les explore.

Cependant, lorsque nous faisons le bilan d'une ou de plusieurs années, en essayant d'en déduire des enseignements utiles, nous cherchons dans le passé les causes des effets du présent, cette démarche complète la précédente et représente une étape importante avant de fixer des objectifs pour le futur.

EXEMPLE

Les relations de cause à effet entre le passé et le présent peuvent servir à justifier, à rationaliser une situation, par exemple, si quelqu'un dit :

« – Je ne fais confiance à personne parce que chaque fois que j'ai fait confiance à quelqu'un j'ai été trahi, alors, je ne compte plus que sur moi. »

Il explique et justifie ses comportements présents, de plus, il appuie ses constats par plusieurs généralisations comme pour renforcer encore l'immutabilité du passé. On peut comparer cet exemple à celui des personnes qui utilisent une référence passée dans des affirmations telles que : « J'ai toujours été ainsi, c'est pourquoi je ne changerai pas aujourd'hui ! ». Il est tout à fait possible de rester bloqué dans un tel cadre de contraintes qui autorise à continuer de se plaindre d'une situation que la personne perpétue. Cette attitude va de pair avec le sentiment d'être victime des événements (orientation « associée au processus » et « passivité »).

c) Les relations de cause à effet entre le passé et le futur

Phrases révélatrices

- Seuls ceux qui sont natifs de ce pays pourront comprendre la situation
- Ses parents étaient musiciens, il apprendra facilement à jouer du piano !
- Après ce que j'ai vécu, je ne pourrai probablement plus jamais être heureux.

Ces affirmations sont des exemples de relation de cause à effet entre le passé et le futur. Les personnes citées croient que leur passé influence et détermine leur futur.

Pour les objectifs que l'on souhaite atteindre cela s'avère rassurant : l'examen du passé ou d'une relation de cause à effet dans le passé permet de croire qu'elle peut se reproduire dans le présent et le futur. C'est moins rassurant face aux signes avant-coureurs d'un objectif non désiré, « nous allons probablement avoir des inondations car le fleuve a atteint récemment la cote d'alerte », mais au

moins cela permet de prendre les mesures nécessaires à titre préventif.

Les stratégies de prévision des comportements procèdent de l'exploitation de la relation de cause à effet entre le passé et le futur, elles présupposent qu'un effet est reproductible pourvu que les mêmes causes soient réunies. Bien d'autres contextes de réflexion emploient cette même relation de cause à effet, entre autres la recherche scientifique qui n'accepte de modèles que reproductibles.

Dans des contextes relationnels, si vous avez remarqué que le simple fait de donner de vos nouvelles à votre ami(e) quand vous partez en déplacement le(la) rassure et lui fait plaisir, vous ne manquez pas de téléphoner ou d'envoyer une carte postale. Inversement, vous connaissez aussi les moyens les plus efficaces pour le (la) mettre en colère ou l'inquiéter. Vos observations du passé et des liens de causalité vous permettent de prévoir et de vous adapter. Les difficultés surgissent quand les données sont insuffisantes, ou quand on essaye de transposer sur une autre personne ou un autre contexte.

Vous avez sans doute observé autour de vous des gens qui répètent sans cesse les mêmes plaisanteries, des commerçants qui vous servent toujours les mêmes arguments, des collègues auxquels il arrive toujours les mêmes mésaventures. La plupart des gens préfèrent répéter un modèle connu, même si celui-ci présente des défauts, plutôt que de chercher à l'actualiser ce qui demanderait un effort trop lourd. Le comportement répétitif se fonde sur une croyance liée à une relation de cause à effet du passé au futur ; on pourrait la résumer ainsi : « Ce qui a marché dans le passé doit encore marcher aujourd'hui ».

Les relations de cause à effet du passé vers le futur donnent des indications seulement probables, on ne peut donc s'y fier totalement en effet, une situation ne peut être exactement la réplique d'une autre, les quelques éléments modifiés sont susceptibles de changer aussi le résultat atteint.

d) Les relations de cause à effet du présent au présent

Phrases révélatrices

- Quand j'entends le son de sa voix, cela me rend heureuse.
- Je profite mieux de la vie que mes voisins parce que je sais prendre les choses du bon côté.
- Quand ma secrétaire est de mauvaise humeur, cela me donne envie d'aller faire un tour au lieu de travailler.

Les relations de cause à effet dans le présent se caractérisent par la simultanéité de la cause et de l'effet. Elles tissent des liens entre des événements ou des expériences en train de se produire et proposent une explication de ce qui provoque un comportement ou une réaction spécifique. Ce type de relation causale, souvent utilisé dans les techniques d'hypnose, met en liaison logique deux événements : « tandis que vous écoutez le son de ma voix, vous sentez que votre relaxation s'approfondit », qui n'ont, en réalité aucun rapport, excepté leur simultanéité sur laquelle est construite la relation de causalité.

Le praticien PNL utilise les relations de causalité dans le présent dans différentes techniques, l'ancrage d'états internes, la mise en place de seuils pour la prévention d'émotions inadaptées.

Retenons des relations de causes à effet dans le présent l'aspect simultané des événements qu'elles relient en tant que moyen de compréhension de la situation en cours, et outil du praticien PNL.

e) Les relations de cause à effet du présent au futur

Établir un lien de cause à effet entre le présent et le futur permet d'identifier les conséquences possibles ou probables d'une expérience en cours.

Phrases révélatrices

- En pratiquant régulièrement un sport, je me porterai mieux.
- S'il continue à s'épuiser ainsi, il sera contraint de s'arrêter.

Ces affirmations établissent la relation de cause à effet entre le présent et le futur. Celle-ci représente la clé de toutes les attitudes de prévention. Conscients des conséquences d'un comportement, nous l'évitons ou au contraire le recherchons.

Un proverbe, utilise la relation de cause à effet du présent au futur et affirme : « la peur est le commencement de la sagesse » ! En effet, la peur est une émotion qui prend sa source dans le futur, on a peur de quelque chose qui n'est pas encore arrivé mais que nous ressentons comme probable ; si quelqu'un vous menace, au moment où il le fait, il exploite votre aptitude à imaginer ce qui va se produire si vous n'obéissez pas à sa menace. Pour avoir peur de quelque chose, il est nécessaire d'imaginer les conséquences de la situation. Pour échapper aux conséquences désagréables, il s'agit de mettre en œuvre la stratégie efficace : lutte, fuite, ruse, etc. Toutes ces parades utilisent un lien de causalité entre le présent et le futur. Le comportement qui consiste à prendre en compte avant d'agir les conséquences probables d'un choix illustre des qualités comme le sens des responsabilités, le réalisme, et quelquefois la sagesse.

Pourtant, si on applique très strictement cette façon de faire, on peut rester bloqué dans la crainte des conséquences de ses choix, ce qui n'est pas non plus sans conséquence ! Dans l'interaction, la neutralité n'existe pas autrement qu'en tant qu'idéal, car, si nous appliquons le modèle de la communication¹, notre comportement est en partie déterminé par celui des autres et inversement : « on ne peut donc pas ne pas communiquer ».

Les relations de cause à effet du présent au futur servent également à garder le cap sur des objectifs à long terme : en aidant à maintenir présente la représentation de l'objectif, la motivation nécessaire reste efficace. Par exemple, si vous êtes persuadés que pour rester en bonne santé le plus longtemps possible vous devez éviter les excès, cela vous aide à refuser de céder aux tentations qui pourraient s'offrir ; à ce moment, votre référence est située dans le futur, il peut s'agir aussi bien d'un futur à atteindre que d'un futur à éviter, en réalité les deux représentations coexistent.

Dans le cadre de conflits relationnels, la relation de cause à effet du présent au futur trouve tout naturellement sa place. Voici un exemple, notre stagiaire Erika nous rapporte les propos que son associé utilise pour justifier son attitude négative : « Avec la vie que vous me faites mener, je vais finir par craquer et vous le regretterez, mais alors il sera trop tard ».

Érika comprend qu'il rend les autres responsables des choses désagréables qui risquent de lui arriver dans l'avenir, il prend position en tant que victime soumise aux contraintes et pressions d'un entourage malveillant. Le chantage dans les relations affectives ne procède pas autrement et s'appuie sur une relation de cause à effet du présent au futur.

L'intérêt majeur des relations de causalité du présent vers le futur réside dans leur capacité à

produire des motivations et nouveaux comportements mieux adaptés à l'objectif désiré.

f) Les relations de cause à effet du futur au futur

Ces relations de cause à effet prennent leur origine à partir de celles du passé au passé, et du passé au présent : nous observons une action et sa conséquence, puis nous supposons que l'effet pourra à nouveau être obtenu. Ici, nous présupposons qu'un événement va arriver qui en déclenchera nécessairement un autre.

Phrases révélatrices

– Quand le déficit sera comblé, les affaires reprendront.

Cette affirmation est un exemple typique d'une relation de cause à effet dans le futur ; il en existe de moins évidentes, généralement formulées au conditionnel :

– Si je m'inscrivais à cette compétition, cela m'obligerait à m'entraîner plus sérieusement et mes résultats s'amélioreraient.

Ces relations de cause à effet au conditionnel sont brillamment décrites dans une fable de Jean de La Fontaine « La laitière et le pot au lait ». Cette façon d'envisager l'avenir demeure très risquée, à moins d'éviter de confondre dans le « probable » et le « certain ».

Établir des liens de cause à effet dans le futur est aussi un outil de créativité, quand on cherche des idées neuves pour améliorer sa situation, cela suppose une projection dans le futur. Nous imaginons une situation qui n'est pas encore arrivée et nous y ajoutons ce que nous voulons y voir, notre imagination peut alors la modeler à souhait puisqu'elle n'existe que dans ce contexte précis.

Les relations de cause à effet dans le futur revêtent parfois des aspects négatifs, une série de conséquences calamiteuses peut très bien s'enchaîner :

– Quand elle se sera lassée de ma présence, elle ira voir ailleurs ! Cela me rendra malade, c'est sûr, je ne m'en remettrais pas...

Ce type d'affirmation est caractéristique de l'application inadaptée d'une relation de cause à effet dans le futur, c'est en effet une excellente stratégie pour provoquer des événements désagréables que de croire qu'ils sont inévitables.

L'utilisation inadaptée de la relation de cause à effet dans le futur se manifeste par le fait que la personne agit « comme si » l'hypothèse sur laquelle elle bâtit des développements existait réellement dans le présent. Or il n'en est rien, et l'hypothèse cède bientôt la place à une certitude qui jouera le rôle de point de départ. Dans beaucoup de domaines, on observe ainsi un glissement pervers des hypothèses, la tentation est grande en effet quand on est séduit par une idée, de faire « comme si » elle était avérée.

Dans le cadre des relations sentimentales, la relation de causalité dans le futur constitue un cadre propice à la jalousie et aux soupçons ; le jaloux agit « comme si » il avait des raisons de l'être et va parfois même jusqu'à provoquer une infidélité pour prouver qu'il a raison d'être jaloux ; c'est un thème qui a depuis toujours inspiré les romanciers, et les auteurs de théâtre.

Les relations de cause à effet dans le futur servent surtout à élaborer des objectifs nouveaux et réfléchir à leurs probables conséquences. Quand on applique les questions destinées à éclaircir un objectif, on demande entre autres :

- Que se passera-t-il si vous atteignez cet objectif ? (pour vous, pour votre entourage ?)
- Que se passerait-il si vous atteigniez cet objectif ? (pour vous, pour les autres ?)

On peut utiliser la nuance suivante qui rend la perspective plus réaliste :

- Que se passera-t-il *quand* vous atteindrez cet objectif ?

Ces deux questions permettent d'explorer les conséquences probables de l'objectif. En PNL nous évoquons la notion d'écologie de l'objectif pour évaluer la cohérence des conséquences probables d'un objectif avec l'ensemble du système dans lequel il se réalise.

Admettons que, pour atteindre votre objectif vous deviez renoncer à votre vie familiale pendant un an, votre travail vous appelant à vivre loin des vôtres, essayez d'imaginer ce que cela va changer pour vous et pour votre entourage, puis, compte tenu de cela posez-vous la question de savoir si vous

tenez toujours autant à atteindre votre objectif. Peut-être allez vous découvrir que des informations vous manquent pour prendre une décision, que vous devez en parler davantage avec les personnes concernées, finalement vous vous demandez si cela en vaut vraiment la peine. Votre entourage est-il vraiment prêt à accepter votre éloignement ? Avez-vous d'autre choix pour obtenir ce que vous désirez ? Les réponses que vous obtenez, se situent dans le cadre d'une relation de cause à effet dans le futur.

g) Les relations de cause à effet allant du passé au présent et au futur

Ces dernières s'inscrivent dans les trois cadres temporels : passé présent et futur. Notre culture, considère le temps comme une continuité linéaire passé présent futur d'autres cultures ont une représentation différente, notamment cyclique (E.T.Hall, op cit). Les lignes de temps, outil de développement personnel de la PNL, s'adressent donc en particulier aux personnes qui partagent cette conception linéaire du temps.

Indices révélateurs

Voici quelques exemples de relations de causalité allant du passé au présent et au futur :

- Sa façon de poser des questions aiguise ma curiosité, je vais essayer d'en savoir plus.
- Il a toujours consacré la majeure partie de son temps à son travail, c'est pourquoi il donne souvent l'impression de planer, cela lui facilitera certainement les choses dans sa vie conjugale !
- Elle est très qualifiée dans son domaine car elle a été à bonne école dans cette entreprise, elle saura très bien s'y prendre dans ses nouvelles activités.

Comprendre l'idée

La relation de cause à effet qui met en jeu les trois cadres temporels se caractérise par deux

aspects fondamentaux, la continuité et l'inévitabilité. La continuité fait percevoir le passé le présent et le futur comme indissociablement liés les uns aux autres, et de ce fait, formant un tout que l'on appréhende globalement et pour ainsi dire simultanément. Quant à l'inévitabilité, elle se traduit par une absence de choix et renforce l'enchaînement des faits impliqués. Cette manière d'envisager les choses est tout à fait efficace quand il s'agit de poursuivre des objectifs à long terme car elle les place dans la logique de la continuité, en revanche, elle peut être catastrophique lorsqu'elle entretient des objectifs non désirés alors perçus comme inéluctables. « Ses parents passaient leur temps à se disputer, ils ont eu de nombreux problèmes, aujourd'hui, il se met en colère pour des vétilles, il va finir par avoir des problèmes dans son couple ! ». Ces affirmations insistent sur l'aspect inévitable des conséquences ; des réflexions telles que : « on n'échappe pas à son passé », ou bien encore « tel père tel fils » vont également dans ce sens et peuvent être utilisées dans un sens positif ou négatif. Quand on se sent concerné par ce genre d'affirmation on entre dans un comportement de passivité, d'absence de choix, où l'on se place en victime.

En réalité la même chaîne lie des événements positifs ou négatifs, il demeure donc toujours possible de s'en servir pour débloquer une situation.

Résumé

Les relations de cause à effet jouent un rôle majeur sur nos croyances, nos critères et nos comportements. Par exemple, lorsque nous cherchons à comprendre une motivation, nous rencontrons un ensemble de relations de cause à effet ; ces dernières comme les autres distinctions des métaprogrammes s'inscrivent dans le cadre du temps.

Comme la majorité des modèles de la PNL le modèle du temps est destiné à des applications en psychothérapie, relation d'aide ou développement personnel, ainsi que dans des contextes d'apprentissage ou de coaching. L'ouvrage des auteurs cités ci-dessus se propose d'ailleurs d'utiliser ce modèle pour mettre en évidence la structure et les étapes d'une compétence spécifique pour apprendre à la pratiquer soi-même en appliquant ce que l'on a découvert étape par étape. Pourvu que le modèle soit bien choisi et la compétence définie avec précision la méthode donne dans l'ensemble des résultats à la hauteur de ses promesses.

À présent, il nous reste à envisager deux doubles distinctions qui nous servent à caractériser certains comportements et qui entrent dans la catégorie des opérateurs en ce qu'elles définissent des types de perception subjective du temps.

• Présent réceptif et présent intérieur

Ces deux distinctions correspondent à ce qu'on désigne en anglais par up-time et down-time et qui représentent deux manières différentes d'occuper le présent.

a) Présent réceptif : up-time

Comprendre l'idée

Quand on est en présent réceptif, cela signifie que l'attention se porte essentiellement sur ce qui se passe dans l'environnement, par exemple, quand on parle devant un groupe en étant vigilant aux signes de compréhension ou d'incompréhension émis par les participants, on fonctionne en présent réceptif. À partir de ce constat, nous allons préciser comment nous sommes réceptifs à notre environnement, notamment pour définir l'utilisation de nos systèmes de représentation sensorielle. Nous cherchons à identifier le système d'entrée des données qui indique le type d'informations auquel la personne se montre la plus sensible ou prête le plus d'attention.

Ainsi, on dit que quelqu'un est en présent réceptif visuel quand son attention est tournée vers l'extérieur et que sa principale source d'informations provient de sa perception visuelle. Si nous reprenons l'exemple de la personne qui parle devant un groupe, c'est en regardant les participants qu'elle « calibre », autrement dit, qu'elle reconnaît les signes caractéristiques de la compréhension et/ou de l'incompréhension, elle est en présent réceptif visuel. Quelqu'un d'autre pourrait se baser essentiellement sur des informations auditives pour identifier telle ou telle information, les informations kinesthésiques peuvent aussi être utilisées de la sorte.

Utilité

Le présent réceptif est une attitude efficace dans les situations qui exigent une constante adaptation à l'environnement. L'exemple cité : parler devant un groupe, et d'une manière générale, toutes les activités s'inscrivant dans une situation de communication bénéficient d'une attitude en présent réceptif.

Le présent réceptif signifie donc avant tout porter son attention à l'extérieur de soi, cela peut se recouper avec une référence extérieure, mais pas obligatoirement, ou encore coïncider avec un index de référence permuté ou simultané ce qui s'observe plus fréquemment.

b) Présent intérieur ou down-time

Comprendre l'idée

Quand on est en présent intérieur, cela signifie que l'on porte la majeure partie de son attention sur ce qui se passe en soi, on se centre sur ses impressions kinesthésiques, son dialogue intérieur ou l'on pense en images. Cette attitude présente de multiples intérêts lorsqu'il s'agit de réfléchir. Si quelqu'un vous pose une question dont vous ne possédez pas immédiatement la réponse, vous prenez le temps de réfléchir avant de répondre et c'est précisément ce moment que nous décrivons du terme de présent intérieur.

Comme pour la distinction précédente, nous allons chercher à savoir quels systèmes de représentation sensorielle sont mis en jeu par cette activité, et plus précisément quel est le système conducteur, celui qui domine dans nos processus internes.

Dès qu'on connaît le système conducteur utilisé en présent intérieur, cela nous donne accès aux processus internes, et nous apprend comment s'organisent la pensée et la réflexion.

EXEMPLE

Imaginons que nous posons une question à l'animateur d'un stage de formation, nous interrompons alors son attitude de présent réceptif, disons : visuel ; s'il doit réfléchir (même quelques secondes) avant de nous répondre, il passe en présent intérieur en changeant de système de représentation sensorielle. Admettons à présent qu'il utilise son dialogue intérieur nous disons, alors, qu'il est en présent intérieur auditif, quand il obtient la réponse qu'il veut donner, il passe à nouveau en présent réceptif en nous répondant portant alors son attention visuelle sur notre réaction à sa réponse.

Quand nous interagissons nous passons d'un état à l'autre, spontanément et rapidement cela passe inaperçu. Si notre interlocuteur continue à parler sans nous prêter attention cela produit une sensation de malaise, de communication qui ne passe pas, c'est un dialogue de sourds : cette personne s'écoute parler sans tenir compte de son interlocuteur. Elle reste bloquée dans son présent intérieur et s'interdit l'accès aux informations que son partenaire tente de transmettre ; s'il lui pose la question « à quoi pensez-vous à cet instant » cela interrompt le processus et provoque généralement une réponse quelque peu irritée telle que : « mais à ce que je suis en train de dire ! ».

Nous ressentons aussi l'inadaptation du présent intérieur lorsque nous parlons et que notre interlocuteur n'écoute que les premiers mots de nos phrases avant de plonger en lui-même pour préparer sa réponse, ignorant totalement ce que l'on continue à dire.

Ces deux distinctions utiles à savoir identifier pour préciser de quelle façon la personne vit le présent.

• Temps fluide, temps immobile

🔑 Comprendre l'idée

Ces deux dernières distinctions décrivent la manière dont la personne traverse le temps ; nous considérons globalement deux attitudes caractéristiques.

La première consiste à s'adapter aux modifications et nous l'appelons « temps fluide », la seconde c'est de demeurer fixe quels que soient les changements survenus, il s'agit du « temps immobile ». Bien entendu, les choses ne sont jamais aussi clairement séparées, et les difficultés surgissent du fait qu'une personne a tendance à utiliser ces deux attitudes à la fois mais dans des contextes différents.

EXEMPLE

Si les sentiments que vous portez à votre ami(e) sont demeurés identiques depuis les vingt dernières années, on peut dire que vous avez appliqué à ce contexte le temps immobile, cela ne signifie pas que vous n'avez pas su vous adapter et passer en temps fluide dans votre métier, sachant remettre en question vos connaissances quand il le fallait sans attendre d'être dépassé.

Une personne qui se comporte avec son enfant adolescent ou jeune adulte de la même manière que lorsqu'il avait quatre ou cinq ans est coincée dans le temps immobile, de la même façon

si elle rencontre une personne qu'elle n'a pas vue depuis de nombreuses années et reprend alors tout naturellement la conversation en cours lors de leur dernière rencontre.

Avoir besoin s'entendre dire quotidiennement qu'on est aimé indique que l'on se sent dans une situation instable, on fonctionne en temps fluide où rien n'est jamais acquis définitivement.

Utilité

Ces derniers exemples cités montrent que le temps immobile ou le temps fluide ont comme toutes les autres distinctions présentées ici des contextes d'application appropriés et inappropriés ; le but de la PNL consiste à nous enseigner à les reconnaître et à les utiliser à bon escient. En ce sens, la démarche de la PNL se situe plutôt en temps fluide, maintenant ses présupposés de base en temps immobile. Nous allons appliquer ces deux distinctions aux critères, et nous poser la question de savoir quels sont ceux que la personne remet

facilement ou difficilement en question, ce qui permettra de définir les territoires accessibles au changement et ceux qui y résistent. Les distinctions temps fluide et temps immobile délimitent les zones où nous pouvons espérer une évolution. Les critères hautement valorisés sont généralement en temps immobile, cela ne signifie pas qu'ils ne changent jamais, mais révèle ce que la personne possède de plus stable en elle de ce point de vue. Inversement les critères plus faiblement valorisés se situent dans la plupart des cas en temps fluide, donc plus flexibles et plus accessibles au changement.

2. Utilisation des métaprogrammes

- Observer et modéliser une stratégie de motivation

À présent, nous allons mettre en pratique les métaprogrammes pour étudier une stratégie de motivation. Dans un premier temps, nous observerons les différentes distinctions des métaprogrammes, puis la façon dont elles s’assemblent pour former un modèle. Les critères que la personne cherche à satisfaire par son comportement, ainsi que les schémas linguistiques apparaîtront clairement au cours de l’observation.

Cette recherche permet de recueillir assez d’informations pertinentes pour bien comprendre la forme de cette stratégie, nous pourrons vérifier que celle-ci est utilisée dans différents contextes. Si nous avons noté les distinctions pertinentes, il est facile ensuite de retrouver le même schéma quel que soit le contexte. Dans un parcours de développement personnel ou de coaching, s’il est utile d’installer ou de renforcer une stratégie existante, il s’avère plus pratique et plus écologique de se servir de la stratégie qui existe déjà.

a) Observer les critères

Dans le cas des stratégies de motivation, la place des valeurs et des critères joue un rôle essentiel. On pourrait considérer schématiquement que le champ de décision et d’action se situe entre deux pôles l’un représenté par l’impossibilité de ne pas agir, l’autre par l’impossibilité d’agir. Nous distinguons successivement les catégories ci-dessous associées aux distinctions des métaprogrammes.

Catégories	métaprogrammes
Ne pas pouvoir d’empêcher de...	Répartition SOI
Vouloir faire	Rapprochement
Faire... être en accord avec soi	Référence intérieure
Faire pour préparer le futur	Éloignement
Faire par obligation	Référence extérieure
Ne pas pouvoir faire	Autre

La première catégorie « ne pas pouvoir s’empêcher de » représente ce que la personne fait en le ressentant comme une action automatique voire même compulsive, ce type d’action est exclusivement orientée vers « soi » et située dans le présent.

La seconde catégorie « vouloir » concerne ce que la personne aime ou a envie de faire, il s’agit d’une réponse de rapprochement.

La troisième catégorie « en accord avec soi » s’intéresse à ce que la personne choisit de faire pour correspondre avec l’image qu’elle veut donner d’elle et l’idée qu’elle a de son identité ; la référence est donc intérieure.

La quatrième catégorie « faire... pour préparer le futur » regroupe ce que la personne fait pour en

obtenir un bénéfice dans l'avenir, ce sont des investissements à moyen et long terme effectués selon une réponse d'éloignement.

La cinquième catégorie « faire... par nécessité » concerne ce que la personne fait parce qu'elle est obligée de le faire, cela ne procédant pas d'un choix de sa part, les contraintes sociales font partie de cette catégorie. La référence est donc extérieure.

Enfin, **la sixième catégorie « ne pas pouvoir faire »** représente ce que la personne considère comme lui étant totalement étranger ; cela ne fait pas partie de son modèle du monde et à ce titre entre dans la distinction « autres » des métaprogrammes.

On peut déjà remarquer que l'attention se porte sur le choix spécifique des opérateurs modaux, ils diffèrent selon que la personne place l'action dans l'une des six catégories. Notre rôle consiste à découvrir quelles actions la personne place dans ces catégories et quelles est son cadre le plus familier. Voici maintenant un exemple de recherche sous la forme d'un questionnaire qui parcourt les différentes catégories.

EXEMPLE

1 – Que faites-vous sans pouvoir vous en empêcher ?

– Je suis curieux de tout ce qui se présente et que je ne connais pas.

2 – Qu'avez-vous envie de faire ?

– Découvrir des choses nouvelles, j'aime beaucoup voyager par exemple.

3 – Que faites-vous pour être en accord avec vous-même ?

– Je me tiens informé de l'actualité, même si cela m'ennuie un peu quand les événements se répètent trop souvent.

4 – Que faites-vous pour préparer l'avenir ?

– Il faut bien que je fasse des économies, ne serait-ce que pour m'offrir les voyages dont je rêve !

5 – Que faites-vous par nécessité ?

– Je m'occupe de la paperasse, comme la plupart des gens.

6 – Que vous est-il impossible de faire ?

– Imaginer de passer ma vie à remplir des paperasses !

Exploitation de l'exercice

Dans cet ensemble de réponses, la personne accorde beaucoup d'importance à rester dans une dynamique de curiosité, de découverte. Ses réponses d'éloignement concernent les tâches routinières (la paperasse). Ceci caractérise des réponses « en désaccord » qui s'appliquent dans un contexte « action » et « information » ; pour cette personne se tenir au courant de l'actualité représente une habitude contraignante sous certains aspects mais nécessaire à maintenir l'image qu'elle se fait d'elle-même. Nous notons également que les réponses figurant dans les cadres de nécessité (4 et 5) montrent une orientation « objets » : la personne sait tenir compte de la réalité dans ses choix et arrive à s'imposer des contraintes prolongées

dans le temps pourvu que l'objectif désiré en vaille la peine (il entre dans le cadre des deux premières catégories).

Imaginons que nous voulions motiver cette personne pour s'impliquer dans la pratique d'une activité sportive, il nous faut utiliser le critère de la curiosité dans le contexte « action » et les réponses de rapprochement. Si nous voulons utiliser les conséquences négatives, il nous faut jouer sur les réponses d'éloignement par rapport aux critères que représentent l'habitude et la routine. Nous pouvons lui dire :

– En choisissant de faire du sport, vous resterez dynamique, vous découvrirez des satisfactions importantes et variées, vous vivrez plus intensément, votre corps restera souple et vigoureux. Si vous restez oisif, vous profiterez moins de vos voyages, vous serez trop fatigué pour marcher, vous vous priverez sans doute de certaines découvertes car vous manquerez d'entraînement, vous ne pourrez pas suivre le rythme de ceux qui s'entretiennent régulièrement.

Cette argumentation tient compte des critères majeurs exprimés dans les réponses aux questions. Si nous prenons un peu de recul par rapport à ces questions, nous observons qu'elles s'inscrivent dans des contextes de développement personnel ou de coaching, en effet, elles visent des zones très personnelles. Toutefois, on se souviendra qu'en PNL, les questions s'adressent autant sinon plus à celui qui les pose qu'à celui qui y répond ! Elles servent en effet de trame, de filtre pour aider à identifier des éléments utiles à la compréhension globale de la personne dans son environnement et de la situation.

L'observation attentive permet de réaliser des interventions intuitives, une seule phrase peut suffire, car elle recadre la situation. Pour y arriver, la règle générale, exige de toujours rester conscient de l'objectif à atteindre, c'est ce dernier qui fournit le cadre de notre recherche et de notre observation des critères. Si nous cherchons à connaître ce qui motive une personne, notre attention se porte sur les distinctions caractérisant les stratégies de motivation, d'autres surgissent que nous ne retenons pas dans le cadre de cet objectif.



1. *La dimension cachée*

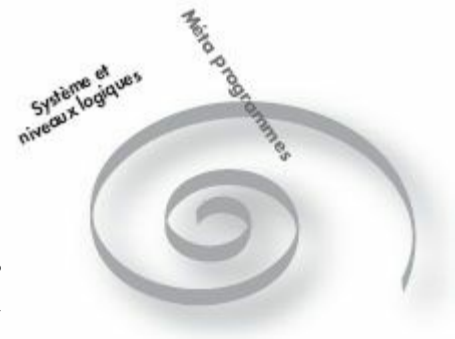
La danse de la vie

Ouvrages cités dans la bibliographie et qui mettent en exergue l'importance du temps dans différentes cultures à travers les comportements sociaux, les représentations, les identités de groupe.

1. D. GRAY, « *les hommes viennent de Mars , les femmes de Vénus* ».

1. Théories de la communication des chercheurs du mouvement de Palo Alto, dès les années 50.

La version systémique des métaprogrammes



Après avoir identifié les différentes distinctions des métaprogrammes, comprendre leur organisation est devenu un centre d'intérêt majeur de la PNL. La PNL dite « systémique », a repris ces modèles dans une approche globale et dynamique. Certaines distinctions ont été mises à l'écart, d'autres ont fusionné avec les précédentes venant compléter l'ensemble. L'idée c'est qu'il est possible de définir des « styles » qui rassemblent certaines distinctions et permettent donc une lecture rapide des comportements.

Plan du chapitre

1. La version systémique des métaprogrammes

- La définition systémique des métaprogrammes
- Les distinctions des métaprogrammes en PNL systémique

2. Styles et Niveaux logiques de la pensée

- Hiérarchiser les éléments des métaprogrammes
- Identifier les niveaux logiques
- Les ensembles de métaprogrammes
- Différences culturelles, Métaprogrammes et Styles de pensées

3. L'application des métaprogrammes en version systémique

- Identifier les distinctions des métaprogrammes
- Utiliser les ensembles de métaprogrammes

1. La version systémique des métaprogrammes

Nous devons cette version à ROBERT DILTS et JUDITH DELOZIER dont les initiatives ont permis d'élaborer une PNL dite « systémique » qui reprend pour l'essentiel les éléments de base définis auparavant par les fondateurs. La PNL « systémique » se différencie de la PNL classique en y ajoutant une dimension globale et dynamique. La PNL classique mettait surtout en exergue l'aspect séquentiel des observations, la PNL systémique insiste davantage sur l'interaction et la simultanéité des différentes distinctions observées. Cette approche conduit à imaginer des « styles » dont il convient de limiter le rôle à un repérage descriptif des grandes lignes de personnalité, et non une définition précise et constante.

🔑 Comprendre l'idée

Au départ il y a un constat : les distinctions habituelles de la PNL ne permettent pas de rendre compte de certaines situations.

C'est le cas lorsque deux personnes qui utilisent les mêmes éléments sensoriels pour une stratégie de prise de décision, obtiennent un résultat final complètement opposé. Dilts rapporte avoir observé chez deux personnes : une stratégie cognitive en apparence semblable fondée sur (éléments dans le registre non verbal) l'utilisation d'images construites puis de métasensations kinesthésiques. La première personne parle de son expérience et dit « J'ai imaginé et examiné toutes les solutions, une seule me donnait un sentiment de satisfaction, c'est celle que j'ai retenue. » La seconde personne témoigne : « J'ai imaginé toutes les solutions, je me suis sentie débordée, je n'ai pas pu me décider ».

L'idée qu'il existe d'autres programmes pouvant décrire le comment de telles différences aurait abouti à l'élaboration des métaprogrammes. Dilts et Delozier (1996) rappellent que les métaprogrammes permettent de décrire le « comment » d'un comportement, d'un état interne ou d'un processus interne, ils ne sauraient se substituer à un contenu comme le montre l'exemple cité.

• La définition systémique des métaprogrammes

Quelques mots-clés résument la définition systémique des métaprogrammes : description, abstraction, subjectivité, filtres, cognition.

🔑 Comprendre l'idée

La PNL systémique présente les distinctions des métaprogrammes en faisant référence à leur rôle descriptif des expériences subjectives notamment de l'interaction et des contenus des processus cognitifs. Par exemple, la distinction de « rapprochement » qui a été gardée, décrit ici la façon dont une personne s'implique dans une démarche, qu'il s'agisse d'acquérir des connaissances, ou d'enrichir son expérience personnelle. La PNL systémique garde surtout dans cette distinction l'idée d'un mouvement, d'une dynamique personnelle : le sujet se rapproche, se motive, mobilise sa volonté ou son désir vers une source d'information et d'expérience.

Les métaprogrammes se situent au plus près du vécu subjectif des perceptions, des émotions,

des métasensations (émotions se construisant à partir de représentations sensorielles), ils en traduisent et expriment les aspects spécifiques.

■ Utilité et fonction des métaprogrammes

Les métaprogrammes déterminent la façon dont les expériences sont :

- Triées et représentées (traitement des informations en catégories de tri)
- Comprises et répétées (métaprogrammes de fonctionnement)
- Inscrites dans la dimension temporelle et les liens de causalités (métaprogrammes opérateurs)
- Ponctuées par des signes typiques (styles de pensées, styles cognitifs).

Ce rôle particulier leur confère un aspect relativement abstrait, notamment si on les compare à d'autres distinctions comme les sous-modalités sensorielles. La version systémique des métaprogrammes n'a pas gardé notamment les nuances attribuées en PNL classique aux différents systèmes de représentation sensorielle utilisés en tant que filtres cognitifs dans les stratégies (les systèmes d'entrée, conducteur, de référence utilisés au niveau « fonctionnement » des métaprogrammes). En revanche, les systèmes de représentation sensorielle sont à la base de la catégorie « styles de pensée ».

Pour cette définition, nous devons essentiellement retenir le caractère descriptif des métaprogrammes selon la version systémique.

• Les distinctions des métaprogrammes en PNL systémique

La PNL systémique met l'accent sur les caractères les plus dynamiques des métaprogrammes, Et définit les 7 catégories suivantes :

1) Proactif ou réactif

Ces distinctions correspondent à celles de la PNL classique : Aller vers/S'éloigner de ou Rapprochement/Éloignement que nous avons amplement décrites au chapitre VI. En PNL systémique on dit qu'une personne déploie une attitude proactive lorsqu'elle se mobilise pour chercher à atteindre quelque chose qu'elle valorise comme positif : image, objectifs...C'est une attitude qui se manifeste dans l'esprit d'entreprise, la curiosité, la recherche, l'attrait de la nouveauté.

L'attitude réactive correspond quant à « l'éloignement », on dit qu'une personne se comporte de façon réactive quand elle agit pour éviter des aspects négatifs, les prises de risques, ou contourner les occasions d'erreur. L'attitude réactive se manifeste dans la prudence, l'aptitude à construire des plans, à préserver les acquis, une certaine tendance conservatrice voire de la méfiance à l'encontre de la nouveauté, le besoin d'assurance et de preuves solides dans les prises de décision ou les résolutions de problèmes.

L'attitude proactive met en lumière ce qu'on n'a pas, l'attitude réactive ce que l'on a. On comprend donc aisément de quel côté se situent la hardiesse, la prise de risque, l'idéalisme et l'optimisme parfois naïf. Les personnes qui privilégient les attitudes réactives passent souvent pour pessimistes et

manquant d'audace. Les prises de décision qui accordent trop de part à la réactivité tendent à répéter des scénarios connus, même insatisfaisants, plutôt que d'intégrer des nouveautés en raison des facteurs inconnus qu'ils impliquent.

Les deux attitudes « proactive » et « réactive » doivent s'associer, se compléter pour une efficacité optimale. Il est intéressant d'observer au niveau nos stratégies de prise de décision, dans quelle catégorie se placent nos critères les plus valorisés.

2) Dimension du Fractionnement

Il s'agit des mêmes distinctions que pour la PNL classique à ceci près qu'on essaiera d'en repérer la souplesse d'utilisation : le sujet parvient-il facilement à changer la dimension du fractionnement ou bien demeure-t-il dans des schémas répétitifs ? Le jargon utilisé en PNL systémique utilise les notions de « micro fractionnement » pour les détails et de « macro fractionnement » pour les généralités.

Bien entendu, ces aspects jouent un rôle très important dans les situations de conflits ou de résolution de problème ; ils demeurent toutefois très subjectifs et susceptibles de varier selon les sujets et les contextes. Nous retrouverons également ces distinctions dans la description des émotions.

La PNL systémique insiste beaucoup sur l'adaptation au contexte et souligne qu'un fractionnement trop étroit, centré sur les détails empêche de faire la synthèse d'un problème ou d'une situation. Inversement, un fractionnement trop large s'avère très gênant pour contrôler le déroulement des étapes dans un processus.

3) Les cadres temporels

La PNL systémique reprend les distinctions précédentes mais de façon très simplifiée, notamment pour ce qui concerne les liens de causalité entre passé, présent et futur. L'intérêt se porte essentiellement sur l'usage des cadres temporels en tant que source de référence pour l'interprétation et la résolution de problèmes, la définition et l'écologie des objectifs. Les conséquences à court, moyen et long terme représentent enfin un élément très important dans la compréhension systémique des situations. Selon les impératifs du cadre temporel, les conséquences d'un objectif peuvent entrer en contradiction avec d'autres intérêts, la démarche systémique effectue une mise en perspective de l'objectif par rapport au temps. Les exemples ne manquent pas, tant pour les questions de développement personnel que pour les problèmes impliquant les groupes.

Les objectifs comme les problèmes seront examinés en référence au passé, au présent et au futur.

Quand on observe un scénario répétitif, il est souvent intéressant d'explorer le passé proche ou plus lointain car il révèle souvent une expérience que le sujet cherche à renouveler ou à éviter, créant ainsi une référence.

4) La localisation du contrôle : références internes et références externes

Il s'agit des mêmes distinctions que celles de la PNL classique appartenant à la catégorie des opérateurs, excepté que l'approche systémique détaille davantage les références. La « référence interne » correspond à l'utilisation de ses propres émotions, représentations, croyances, critères, et

valeurs en tant que principal moyen d'évaluation de ses choix, de leur succès ou de leur échec.

Les « références externes », quant à elles sont situées en dehors du sujet qu'il s'agisse d'évaluer le succès ou l'insuccès d'une action, d'une décision, d'un objectif. Les références externes proviennent généralement d'une autre personne et correspondent à la seconde position de perception, mais elles peuvent également provenir d'une autre source d'information.

Le praticien PNL portera son attention sur les opérateurs modaux afin d'identifier l'utilisation de références internes ou externes, le clivage se situe entre « vouloir » et « devoir ».

- Vouloir faire (pour soi) implique l'utilisation prioritaire de références internes.
- Devoir faire implique l'utilisation prioritaire de références extérieures.

5) Le mode de comparaison : l'accord et le désaccord

Nous avons déjà présenté ces deux distinctions dans la catégorie des métaprogrammes de fonctionnement. Dans le modèle classique, la comparaison appartient à la catégorie des distinctions « en désaccord » car on considère que répondre par une comparaison revient à sortir du cadre. Dans le modèle systémique, on dit que l'accord mesure les similarités entre deux objets tandis que le désaccord focalise l'attention sur les différences.

Quand on cherche à atteindre un objectif, l'évaluation en « accord » permet de mesurer ce qui a déjà été accompli tandis qu'une évaluation en « désaccord » s'intéresse davantage à ce qui manque encore.

Quand l'une ou l'autre de ces distinctions domine le paysage psychologique les effets peuvent être gênants, c'est le cas notamment avec la personne qui privilégie « l'accord », elle semble facilement influençable, hypocrite et peu sincère, car elle a tendance à adopter le point de vue des autres ou à chercher les similarités entre elle et les autres. Une personne qui utilise surtout le « désaccord » se montre systématiquement critique voire désagréable vis-à-vis des autres, en toute situation, elle a tendance à relever ce qui fâche.

L'accord privilégie l'unité et le consensus alors que le désaccord met en exergue les différences, les manques facilitant de la sorte la nouveauté, l'innovation.

6) La tâche et la relation

Comprendre l'idée

Ces nuances, sans être nouvelles, constituent cependant un apport original car elles ne figurent pas au tableau des métaprogrammes de la PNL classique. On les trouve seulement dans certains modèles qui rendent compte des valeurs attachées aux croyances.

En PNL systémique, on fera donc la différence entre les actions entreprises dans une perspective d'accomplissement de la tâche et celles relevant de buts relationnels. Les sujets qui appliquent une orientation « tâche », tendent à déployer des stratégies, s'attachent au respect des normes, des procédures, contrôlent les résultats. Ceux qui utilisent une orientation « relation » cherchent à situer leur action dans un cadre de liens de pouvoir, d'appartenance, de reconnaissance, ou d'affiliation.

Quand il observe une situation, le praticien PNL tient compte de ces dimensions et met en perspective les actions entreprises par rapport à la « tâche » ou la « relation ». Ces distinctions s'appliquent aux personnes, mais aussi et surtout aux groupes, Robert Dilts prétend que les hommes seraient plutôt orientés « tâche » tandis que les femmes seraient davantage « relation », il affirme aussi que ces orientations peuvent affecter des ensembles sociaux et participer à la culture d'une entreprise ou caractériser un style managérial.

Pour ce qui concerne l'orientation « tâche », on s'attache à définir avec précision les choix et les buts d'une part, les stratégies, procédures et opérations d'autre part.

Pour l'orientation « relation », il s'agit d'explorer d'abord la répartition des priorités selon les distinctions soi/autres, puis les aspects contextuels. La répartition soi/autre correspond à celle utilisée en PNL classique, il s'agit de savoir si la personne comprend la situation en fonction de ses priorités (exercer un pouvoir, rassembler) ou si elle cherche à travers ses choix à satisfaire un besoin de reconnaissance (tisser des liens, établir des repères sociaux). L'aspect contextuel se réfère pour sa part à l'appartenance à des ensembles tels que la société, la culture, le marché, etc.

7) *Le style de pensée*

Quelle que soit l'activité étudiée, différentes approches vont s'associer, la PNL systémique utilise les distinctions suivantes : **vision, action, logique et émotion**. Quand l'une d'elles prédomine, elle aboutit à un « style » de pensée au niveau d'un groupe ou d'une culture. Vision, action, logique et émotion représentent l'expression des éléments les plus généraux d'une stratégie cognitive. Le style de pensée est similaire à la notion PNL de système primaire ou prédominant il recoupe plus ou moins les orientations des représentations sensorielles. Ainsi, l'action et l'émotion dérivent des systèmes de représentation kinesthésique, et la logique prend sa source dans le système de représentation auditif. Le style vision, désigne l'utilisation des représentations sensorielles visuelles.

Tableau récapitulatif des métaprogrammes utilisés en PNL systémique

Approche des problèmes	Cadre temporel	Dimension du fractionnement	Localisation du contrôle	Mode de comparaison	Tâche et relation	Styles de pensée
Aller vers	Court terme	Généralités	Réf interne	Accord	Objectifs	Vision
S'éloigner	Long terme	Détails	Réf externe	Désaccord	Choix	Action
	Passé				Soi	Logique
	Présent				Autres	Émotion
	Futur				Contextes	

2. Styles et niveaux logiques de la pensée

• Hiérarchiser les éléments des métaprogrammes

En PNL systémique, on cherche à assembler les observations en ensemble cohérents inscrits dans des schémas significatifs. Les métaprogrammes dans cette version simplifiée se prêtent parfaitement à la manœuvre et parviennent à un niveau descriptif très intéressant.

② *LE TRAVAIL DU PRATICIEN*

Tout d'abord, le praticien PNL va établir une hiérarchie des éléments observés, pour reconnaître l'importance ou la signification accordées à différentes actions ou expériences. Cette hiérarchie concerne le degré d'implication des différentes distinctions des métaprogrammes, et les critères. Ces derniers actualisent des valeurs, elles-mêmes issues de croyances établies à travers le filtre de la généralisation (Universels de modelage de l'expérience).

On peut partir du critère et le considérer comme une expression pratique des valeurs et la source des motivations. Les priorités ainsi définies jouent un rôle important dans les démarches mises en œuvre pour résoudre des problèmes, atteindre des buts, gérer des situations conflictuelles, établir des relations interpersonnelles.

Le critère sert de guide pour identifier les différentes distinctions des métaprogrammes, il révèle en effet de nombreuses informations ; l'accomplissement de soi, la recherche du pouvoir, l'efficacité personnelle, le consensus, le profit, l'appartenance, la reconnaissance, la qualité, l'écologie, représentent des critères que le praticien PNL pourra explorer utilement.

Une personne qui place l'accomplissement au sommet de sa hiérarchie de critères est plus probablement « orientée tâche », qu'une qui donne la première place à l'« appartenance » et se situe davantage dans le cadre « relation ». Le critère « pouvoir » appartient probablement à un sujet proactif, qui utilise des références internes. Le critère « consensus » révèle généralement une orientation « accord » avec utilisation de références externes.

C'est parce qu'il joue un rôle d'organisateur, que le critère participe à la cohérence du sujet ce qui permet de faire quelques hypothèses à propos des particularités de son métaprogramme personnel.

• Identifier les niveaux logiques

Les niveaux logiques que la PNL systémique met en exergue sont inspirés directement des travaux de GREGORY BATESON, anthropologue et philosophe, que nous avons déjà cité à plusieurs reprises notamment pour son livre intitulé « vers une écologie de l'esprit ». ROBERT DILTS a collaboré personnellement aux recherches de GREGORY BATESON ce qui explique l'intégration du modèle des niveaux logiques à la PNL systémique. D'autres auteurs appartenant à la mouvance de l'École de Palo Alto ont également fait référence aux niveaux logiques, c'est notamment le cas de PAUL WATZLAWICK.

Comprendre l'idée

Le niveau logique peut se comprendre comme le cadre de référence dans lequel s'organisent la pensée et l'action d'une personne. Voici les exemples de niveau logique utilisés en PNL systémique.

Niveau Logique	Question
Environnement	Où, Quand ?
Comportements	Quoi ?
Aptitudes	Comment ?
Croyances et valeurs	Pourquoi ?
Identité	Qui ?
Système	Qui d'autre, Pour qui ?

Le niveau logique trace les frontières à l'intérieur desquelles s'expriment les métaprogrammes. Ainsi, la distinction initiale peut-elle prendre un sens beaucoup plus riche si on la situe dans le niveau logique où elle s'actualise : un sujet peut faire des choix d'éloignement par rapport à un événement de son environnement (un lieu, une date, un contexte) et des choix de rapprochement niveau logique de son identité (image de soi, rôle, représentation sociale). La mise en perspective des choix et des actions par rapport aux niveaux logiques permet de déjouer quelques paradoxes. Cette subtilité revient à effectuer un classement, qui permet d'« éviter » quelque chose à un niveau et d'« aller vers » quelque chose à un autre niveau sans entrer dans la contradiction.

L'identification du niveau logique concerné nécessite de s'interroger sur le sens de l'expérience vécue ou observée. Dans les présupposés de la PNL classique, figure cette affirmation : « tout comportement a un sens en rapport avec le contexte dans lequel il se produit ». Les questions suggérées dans le tableau ci-dessus conduisent l'observateur vers le niveau logique dans lequel l'expérience prend un sens.

• Les ensembles de métaprogrammes

En PNL classique, on associe certaines distinctions pour construire un schéma descriptif d'un comportement, d'une émotion.

Comprendre l'idée

Les styles de pensées définis en PNL systémique sont caractérisés par des ensembles de métaprogrammes organisés en fonction de l'expérience en cours : objectif, résolution de problème, gestion de conflit, communication, etc. Les différentes distinctions des métaprogrammes se combinent en ensembles cohérents s'actualisant dans un ou plusieurs niveaux logiques, et participant en diverses proportions. On comprend alors qu'avec un nombre restreint de distinctions, la PNL systémique parvienne à tracer des tableaux très complexes et relativement difficiles à utiliser. Les styles prédéfinis vont permettre de simplifier les choses et de ne retenir que quelques éléments pertinents. Une lecture rapide de l'expérience est désormais possible.

Pour obtenir une description personnalisée, il faudra accorder plus d'attention et de temps, notamment du fait des proportions variables des distinctions impliquées. Par exemple, si nous voulons décrire l'approche des problèmes d'un sujet, nous pouvons observer une répartition personnalisée : 80 % d'attention sur la relation, 20 % sur la tâche, 70 % sur les aspects à long terme et 30 % sur ceux à court terme. Ces chiffres ne sont que des données subjectives, et largement métaphoriques, ils n'ont de sens que pour la personne concernée et le praticien, mais il reste intéressant d'établir de tels outils d'évaluation pour mesurer l'implication et la proportion des différents éléments.

Utilité

Les différents ensembles de métaprogrammes couvrent tous les champs d'un problème. De cette façon, il n'y a ni bon ni mauvais métaprogramme. On peut affirmer que leur efficacité dépend surtout de leur étendue et de leur variété ; c'est en effet ainsi que tous les aspects d'un problème ou d'un objectif pourront être décrits et compris.

La PNL systémique utilise certains ensembles de métaprogrammes comme les différents aspects de la « Disney imagineering strategy » (rêveur, réaliste, critique) imaginés par Robert Dilts et présentés synthétiquement dans le tableau ci-dessous.

Style de pensée	Rêveur	Réaliste	Critique
Niveau d'attention	QUOI	COMMENT	POURQUOI
Représentation prédominante	Vision	Action	Logique
Proactif et réactif	Aller vers	Aller vers	S'éloigner de
Cadre temporel	Long terme	Court terme	Long/court terme
Orientation temporelle	Futur	Présent	Passé/futur
Localisation du contrôle	Interne/soi	Externe/ environnement	Externe/autres
Comparaison	Accord	Accord	désaccord

Nous observons dans ce tableau que les trois styles de pensée se composent d'éléments très différenciés et forment ainsi des ensembles fortement typés. Nous pouvons également constater que certaines distinctions des métaprogrammes ne sont pas utilisées, c'est le cas de la dimension du fractionnement, par contre, les aspects temporels sont représentés à la fois par le contexte et l'orientation. Enfin, nous pouvons aussi imaginer des variantes stylistiques à partir de ces trois modèles. Rien n'exclut en effet de remplacer ou d'enrichir certaines distinctions, dans le cas de la localisation du contrôle : le style « rêveur » est censé appliquer une référence interne, on peut cependant demeurer inscrit dans ce style en se servant d'une référence externe sous forme par exemple de l'image d'un but à atteindre qui reste cohérent puisque le système de représentation sensorielle prédominant est « visuel ».

L'exemple des styles « rêveur », « réaliste », « critique » n'utilise que certains éléments, cependant, selon l'activité en cours, différentes distinctions seront mises en œuvre : la dimension du fractionnement notamment viendra décrire l'activité.

La PNL systémique utilise les ensembles de métaprogrammes organisés en styles de façon très

pragmatique et fait appel aux distinctions nécessitées par le contexte et l'expérience. Ainsi, pour comprendre et résoudre un problème avec un groupe, il sera probablement nécessaire de recourir à plusieurs styles de pensée. Selon les phases du travail en cours, différents aspects des ensembles de métaprogrammes se révèlent utiles, par exemple, la mise en exergue des résultats au détriment de celle des procédures peut stimuler ou inhiber la productivité du groupe selon la phase à laquelle elle est appliquée, et selon les contenus spécifiques. Si le dirigeant du groupe veut amener celui-ci à s'auto évaluer, il doit effectuer un dosage habile. De même, les phases de travail et de coopération nécessitent un consensus, celles de critique exigent de faire apparaître les différences.

L'application des styles de pensées est très intéressante dans les processus de créativité en groupe à condition que l'animateur soit à tout moment capable d'orienter l'attention, d'utiliser les distinctions des métaprogrammes adaptées à la situation, et d'identifier celles des individus et celles qui constituent la culture du groupe.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans un processus de « brainstorming » par exemple, il est intéressant d'orienter les idées vers une vision globale et le long terme, puis d'aller vers les détails et d'exploiter leurs particularités et les aspects nouveaux qu'ils apportent. Pour développer des stratégies, des plans, imaginer des procédures, il est plus utile de prendre appui sur les détails et les actions à court terme puis d'en contrôler la validité en faisant référence à une vision globale. Pour analyser en détail une situation, l'approche logique semble la mieux adaptée.

Enfin, le travail de l'animateur du groupe pourra se baser sur les éléments des métaprogrammes pour créer des liens entre les personnes et élargir la perception des situations en mettant en exergue l'intérêt des différences apportées par chacun.

• Différences culturelles, métaprogrammes et styles de pensées

Comprendre l'idée

La PNL systémique porte un intérêt majeur aux différences culturelles et à leur approche. Il faut se souvenir que JOHN GRINDER a commencé sa carrière comme linguiste, qu'il s'est très tôt illustré par une grande facilité à apprendre des langues, et qu'avant son retour à l'Université, il a déjà beaucoup voyagé. L'influence de l'anthropologie, à travers les œuvres de Bateson, n'est pas étrangère à cet intérêt, enfin, l'influence d'EDWARD T. HALL qui a étudié de nombreuses cultures différentes de la culture occidentale pour les mettre en perspective vis-à-vis de l'espace et du temps, s'est ajoutée au contexte. Les fondateurs de la PNL feront en effet souvent référence à ces sources. Depuis des années JOHN GRINDER, et CARMEN BOSTICK ST CLAIR, co animent des séminaires autour du monde, de la même façon Robert Dilts exporte ses services en Europe, notamment en Italie.

La PNL systémique peut donc, selon ces auteurs, rendre compte de nombreuses différences culturelles exprimées en termes d'ensembles de Métaprogrammes et de Styles de pensée. Les systèmes de représentation sensorielle jouent un rôle dans la spécificité des cultures. Par exemple, les Américains natifs, qu'on appelle aussi à tort les « indiens » accordent la prédominance aux systèmes kinesthésique et auditif (ce qui est souvent le cas dans les

sociétés sans écriture), tandis que les immigrants anglophones venus coloniser l'Amérique du Nord privilégient le système visuel, l'abondance de termes visuels dans la langue anglaise traduit bien cette orientation.

Le même phénomène dans d'autres contextes

En revanche, dans l'expérience spirituelle les choses sont différentes. Le plus souvent, quelle que soit la culture, les expériences spirituelles s'inscrivent dans des états modifiés de conscience¹ (générés par les rites, les prières, les lieux, etc.) Au cours des états modifiés de conscience, c'est une forme de pensée différente² qui pilote l'activité cognitive. Cette pensée dite « analogique » permet à la personne de focaliser son attention sur ses sensations et ses émotions, ainsi, dans son expérience spirituelle, un occidental « ressent » la présence divine ou « entend une voix intérieure ». Les Américains d'origine, quand à eux, ont des « visions » ou « voient les guides spirituels ». En fonction du contexte, différents ensembles de métaprogrammes sont mis en œuvre.

EXEMPLE

Les différences inscrites dans la dimension du temps, sont souvent très significatives. Edward T. Hall qui a beaucoup étudié les cultures des Américains d'origine, notamment les Navajos et les Hopis met en évidence les points de divergence les plus flagrants entre ces peuples et les Occidentaux. :

« Au cours de la conférence panaméricaine sur l'éducation, les Navajos se plaignaient sans cesse : « cette conférence ne nous mène à rien. Les Caucasiens nous mettent sous une telle pression que personne n'arrive à leur raconter toute l'histoire. Comment peuton répondre à une question si on n'a pas entendu d'abord toutes les voix concernées ? »

Les Occidentaux, d'un autre côté, disaient : « Regardez, nous avons une réunion et nous devons utiliser notre temps efficacement. Nous avons un ordre du jour à respecter et nous devons nous concentrer sur ces questions pour les résoudre aussi vite que possible ». Ils ajoutaient : « c'est infernal de tenir une réunion avec des Navajos parce que cela peut durer toute la nuit, et même parfois plus ! Pourtant, rien ne se fait ! »

L'analyse de la PNL

La PNL analyse la situation et pose qu'une part du conflit entre les deux cultures provient de valeurs relatives aux métaprogrammes, notamment, les prédominances de systèmes de représentation sensorielle, les cadres temporels, et l'orientation « tâche » ou « relation ». Les Occidentaux semblent s'intéresser essentiellement à la « tâche » tandis que les Navajos le font sur la « relation » et donnent plus d'importance à la diversité. Pour les Navajos, il est « important d'entendre toute l'histoire, chacun doit avoir la possibilité de s'exprimer ». La ponctualité n'est pas importante pour les Navajos, il faut seulement que les gens aient le temps nécessaire pour exposer complètement leur question. Pour les Occidentaux, l'ordre du jour doit être accompli dans le temps donné, c'est là leur priorité.

Cette anecdote demeure un peu caricaturale, mais pourtant assez typique des incompréhensions entre les cultures. On constate alors que quelques distinctions de métaprogrammes suffisent à tracer les grandes lignes et suffisent pour se repérer dans les valeurs essentielles d'une culture. N'oublions pas

que ces approches;illustrer l'anecdote sur les difficiles relations entre les Navajos et les Américains.

3. L'application des métaprogrammes en version systémique

Nous avons souligné à plusieurs reprises que le souci d'efficacité de la PNL systémique avait conduit à de nombreuses simplifications ou allégements par rapport à la PNL classique. Les différents styles de pensée ont donc été construits à partir d'ensembles de métaprogrammes, ils sont faciles d'utilisation, ils représentent une excellente base de départ pour préciser, approfondir et personnaliser les observations et l'évaluation. Sur la base d'un repérage précis des éléments pertinents des métaprogrammes, il sera possible de créer un ensemble cohérent et le rapprocher éventuellement d'un style déjà identifié.

• Identifier les distinctions des métaprogrammes

Comme pour toutes les autres distinctions de la PNL, les aspects non verbaux du comportement et langage représentent le terrain d'observation. On relève certains indices linguistiques en s'aidant du métamodèle, on les met en comparaison avec l'accompagnement non verbal pour évaluer la congruence, puis on adopte une vue globale de cette expression pour en comprendre le sens et le niveau logique. Tout ce que dit une personne prend un sens en regard des métaprogrammes et des autres éléments de la PNL.

EXEMPLE

Un étudiant qui participait à l'un de nos séminaires se plaignait de difficultés scolaires, il disait qu'il ne se sentait pas à l'aise en cours et précisait : « Je n'ai pas envie de faire d'effort pour apprendre certains cours, d'ici peu, ce sera obsolète, il faudra tout recommencer, et je ne veux pas perdre mon temps ! »

Nous identifions aisément dans ces propos la prédominance d'une référence interne, car le sujet se fonde d'abord sur ses propres évaluations pour faire des choix. L'orientation globale du style de pensée semble centrée autour de l'émotion, on observe en effet que ce sujet s'organise pour éviter de ressentir des émotions négatives. On devra donc vérifier par des questions et des observations les aspects « proactif » et « réactif ». Enfin, il semble bien que l'attention soit portée essentiellement sur les objectifs à court terme, et les généralités plus que les détails.

Une autre approche pour identifier les distinctions des métaprogrammes consiste à en susciter la mise en œuvre grâce à des questions ou des instructions cognitives. On pourra à cet effet utiliser un questionnaire, un test et en analyser les réponses.

QUESTIONNAIRE POUR METTRE EN ÉVIDENCE LES MÉTAPROGRAMMES DANS LES SITUATIONS DE COMMUNICATION

1 Le plus important pour moi, dans une situation de communication c'est de (*approche de résolution des problèmes*)

– Garder le contrôle de la situation

– Établir et garder un contact personnel de qualité avec les personnes

– Atteindre l’objectif dont je suis responsable.

2 Pour être efficace dans une situation de communication, je m’efforce de : (*approche de résolution des problèmes*)

- Développer à long terme une relation de qualité
- Atteindre des objectifs positifs pour chacun
- Éviter les conflits relationnels
- Rester sur la voie de l’objectif

3 Dans une situation de communication, il m’est plus facile de : (*mode comparaison*)

- Relever les recoupements et les similitudes entre les idées des autres et les miennes – Remarquer en quoi leurs positions sont différentes des miennes
- Souligner les contradictions dans ce que disent les autres
- Mettre en évidence les valeurs dans les idées exprimées

4 J’apprécie d’être en relation avec des gens qui : (*mode de comparaison*)

- Expriment des idées et des valeurs proches des miennes
- Expriment des avis et des perspectives différents des miennes

5 Quand j’ai besoin de transmettre une information importante : (*style de pensée*)

Je me sers d’une image

J’explique logiquement, j’argumente, j’apporte des précisions

Je m’organise pour qu’ils expérimentent ce que j’explique

J’utilise des analogies ou des métaphores

Je leur donne l’occasion de ressentir une émotion

6 Quand je m’exprime, je me concentre d’abord sur (*orientation temporelle*)

Ce qui va arriver dans un futur proche

Les conséquences à moyen et long terme

Ce qui se passe dans la situation en cours

Les expériences passées qui expliquent la situation actuelle

7 Dans une situation de communication, le plus souvent : (*cadre temporel*)

Je m’engage complètement dans ce que je fais et je ne fais pas attention au temps

Je suis conscient du temps

Je fais attention au rapport des informations avec le passé, le présent ou le futur.

8 Dans une situation de communication, ce qui compte pour moi c’est : (*niveau logique*)

La ou les gens qui communiquent

Les informations transmises

Le lieu et les circonstances de la situation

L'objectif de la communication

La manière dont se déroulent les choses dans la situation de la communication

9 Dans une situation de communication, il est important de : (*localisation du contrôle*)

Faire valoir mon point de vue

Voir les choses en me mettant à la place de l'autre

Observer les choses sans m'impliquer

10 Pour m'assurer que je suis compris(e) : (*dimension du fractionnement*)

Je commence par décrire les grandes lignes

Je donne des exemples concrets

J'explique en détail

11 Je sais que je communique avec efficacité : (*localisation de la référence*)

Quand j'ai le sentiment d'avoir fait de mon mieux

En observant comment réagissent les autres

Quand je m'efforce de répondre aux exigences des conditions extérieures.

12 Je ne peux pas m'exprimer quand je ne comprends pas (*niveau d'attention*)

Qui est vraiment là ?

Quelles sont les valeurs et les croyances des gens ?

Comment pensent-ils ?

Ce que font les personnes présentes

Le contexte de la situation de communication.

13 Dans une situation de communication, qu'est-ce qui vous concerne vraiment ? (*localisation de l'attention*)

Je veux rester en accord avec moi-même

Mes valeurs et mes croyances

Ce que je pense

Ce que je fais et ce que je dis

Mon environnement physique

14 Je porte la plus grande attention : (*localisation du contrôle*)

Aux émotions et réactions des autres

Au contexte de la situation de communication,

A mes buts et à ce que je ressens.

15 Classez de 1 à 5 les zones que vous considérez comme les plus importantes à mettre en valeur dans une situation de communication : (*hiérarchie de critères*)

L'efficacité

Le consensus

L'intérêt matériel

La croissance

La productivité

L'affiliation, l'appartenance

La qualité

L'accomplissement

L'écologie

Autres :

16 Dans les contextes de communication présentés ci-dessous, mettez un « + » devant ceux qui vous sont le plus faciles et un « -- » devant les autres.

Présentations

Entretiens

Négociations

Délégations

Persuasion

Discussions.

Pour le développement personnel et le coaching, ce questionnaire peut s'utiliser en guide d'entretien, en effet, on ne saurait trop rappeler l'importance de l'observation en temps réel.

Pour la formation et plus généralement une utilisation didactique, ce questionnaire peut faire l'objet d'un exercice individuel ou en sous-groupe de deux à trois personnes ; l'exploitation des résultats en groupe viendra illustrer la présentation des différents aspects des métaprogrammes.

• Utiliser les ensembles de métaprogrammes

Tout d'abord, rappelons qu'il n'y a pas de bons ou de mauvais métaprogrammes, seul le critère d'adaptation au contexte permet d'évaluer la pertinence.

Comprendre l'idée

La PNL systémique considère les métaprogrammes comme une sorte de carte, plus celle-ci est précise, et mieux elle décrit la situation, la difficulté, l'objectif, le conflit. Un ensemble de

métaprogrammes pour s'avérer efficace devra donc rendre parfaitement compte de tous les aspects de la situation. Par exemple, dans les stratégies de prise de décision, il est intéressant d'observer si la focalisation de l'attention n'exclut pas des éléments importants, si l'utilisation des références internes et externes est équilibré, etc.

Les ensembtravaux de les de métaprogrammes tendent à la récurrence, comme pour les autres démarches cognitives, les gens tendent à privilégier l'utilisation de certains schémas plutôt que d'autres et l'on pourra donc mettre en évidence l'influence des métaprogrammes sur l'une d'elles.

Dès à présent, il faut poser que les métaprogrammes ne servent pas à tracer des profils de personnalité mais des schémas cognitifs susceptibles d'évoluer, et de s'adapter aux différents contextes. L'application des niveaux logiques de la pensée permet de justifier l'usage d'aspects apparemment opposés des métaprogrammes. Ceux-ci représentent des outils puissants pour comprendre et décrire sans les évaluer les différences individuelles et culturelles.

En PNL systémique, on insiste beaucoup sur la construction de styles à partir de l'assemblage de différentes distinctions des métaprogrammes. Un style est une sorte de modèle descriptif d'une attitude cognitive spécifique à un contexte donné. L'application à des groupes constitue aussi un apport important de l'approche systémique, le style décrira alors une tendance générale dans un contexte particulier.

Les modèles de métaprogrammes sont indissociables du contexte et varient en fonction de la situation et de son évolution. Il faut retenir l'aspect dynamique que la PNL systémique s'efforce d'intégrer à sa pratique de l'observation et de l'intervention.

Enfin, comme pour les autres distinctions de la PNL, les modèles de MétaProgramme peuvent être transférés, ou « cartographiés » d'une situation à une autre afin de produire des changements ou une amélioration, la technique dite de « re-imprinting » (Cameron-Bandler, Gordon, Lebeau) en est une illustration particulièrement intéressante.

Pour illustrer ceci, nous présentons des exercices inspirés de la pratique de John Grinder, et Robert Dilts, qui procèdent à une analyse par contraste permettant de mettre en évidence et d'utiliser les modèles de métaprogrammes d'un état de ressource ou d'une autre situation. Ici, « relever un défi » sera le thème d'exploration et d'analyse de l'exercice.

EXERCICE

■ EXPLORER LES MODÈLES DES MÉTAPROGRAMMES

Cet exercice peut être réalisé individuellement, mais il est conçu pour être appliqué avec deux personnes : un praticien et un sujet.

- 1) Choisissez une situation de prise de décision, de résolution de problème, ou de motivation, que vous trouvez difficile à gérer efficacement. Identifier une autre situation de défi, similaire à la première mais que vous avez pu gérer en utilisant vos ressources.
- 2) Créez deux emplacements pour ces situations et un troisième pour la « méta » position.

- 3) Placez-vous dans la situation de défi et de ressource et, une par une, revivez chaque ressource utilisée afin d'en avoir une sensation très caractérisée pour chacune.
- 4) Allez maintenant dans la métaposition et mettez en contraste les modèles métaprogrammes de chaque situation (vous pouvez utiliser les questions présentées ci-dessus). Trouvez en quoi les métaprogrammes de chaque situation sont différents.
- 5) Maintenant allez jusqu'à l'emplacement de la situation ressource et concentrez votre attention sur les modèles les plus importants pour vous. Faites un ancrage afin de ressentir facilement et de vous souvenir de l'expérience éprouvée en agissant avec ces modèles de métaprogrammes.
- 6) À présent, allez jusqu'à la situation de défi et activez votre ancrage afin de transférer le modèle de métaprogramme associé à la situation de ressource. Notez en quoi cela change votre expérience.

Dans un groupe, chaque personne a son propre style ce qui complique les choses mais aussi permet d'enrichir l'expérience de chacun. Les métaprogrammes représentent un outil très intéressant pour les dirigeants, les animateurs et les enseignants, et plus généralement toute personne devant communiquer avec un groupe, car il leur permet de développer leur flexibilité afin de changer de style de pensée pour comprendre et diriger le travail du groupe.

Nous avons observé que les gens ont tendance à privilégier le style avec lequel ils se sentent particulièrement à l'aise. Dans un groupe, c'est à l'animateur qu'il appartient de s'adapter aux différents styles pour favoriser la collaboration de chacun.

Les principaux outils de la PNL pour guider avec efficacité le travail du groupe, se résument à la mise en phase puis la conduite, des modèles de métaprogrammes. Comme nous l'avons évoqué précédemment les styles de pensées ne sont pas des types de personnalité mais l'expression d'une tendance individuelle à actualiser ou exprimer une certaine attitude cognitive dans un contexte spécifique. L'influence du dirigeant et celle des autres membres du groupe se combinent et viennent modifier les métaprogrammes utilisés. Qu'on soit animateur ou participant, il est important d'avoir conscience de ses propres métaprogrammes et styles de pensée afin d'en évaluer l'influence sur le travail commun.

L'exercice suivant, inspiré des travaux de John Grinder, permet d'apprendre à reconnaître et à pratiquer différents modèles de métaprogrammes et de styles de pensée. Il se déroule en 7 étapes.

EXERCICE

■ COMMENT GÉRER DIFFÉRENTS MÉTAPROGRAMMES ET STYLES DE PENSÉE

6 à 8 personnes

- 1) Formez deux groupes de trois ou quatre personnes, un « cercle intérieur » et un « cercle extérieur ». Les participants du cercle intérieur vont effectuer des jeux de rôles et ceux du cercle extérieur seront chargés de les observer et leur renvoyer leur perception des interactions qui s'y déroulent.

- 2) Le cercle intérieur forme une équipe composée d'un dirigeant, d'un « rêveur », d'un « réaliste » et d'un « critique ». d'autres styles préalablement définis sont possibles. Des thèmes de jeux de rôle sont choisis en fonction des centres d'intérêts des participants.
- 3) Le cercle extérieur forme une équipe d'observateurs, chargés de porter leur attention sur les éléments suivants : langage, métaprogrammes, occupation de l'espace, et messages non verbaux, positions de perception et niveaux logiques.
- 4) Le dirigeant du cercle intérieur présente un thème de jeux de rôle et d'animer son groupe, de stimuler la production des idées en respectant les styles prédéfinis. (10 minutes maximum).
- 5) Lorsque les participants du cercle intérieur ont terminé, le cercle extérieur leur rend compte de l'observation effectuée pour chaque point choisi. (2 minutes)
- 6) Les participants non dirigeants du cercle intérieur échangent leurs impressions avec les membres du cercle extérieur à propos de l'animation. Quelles sont les qualités du dirigeant qu'ils ont appréciées, et quelles suggestions ils aimeraient faire. (10 minutes)
- 7) On intervertit les rôles de façon à ce que chacun puisse faire partie du cercle intérieur et extérieur.

Cet exercice est particulièrement intéressant car il met l'accent sur la flexibilité nécessaire à l'animation des groupes, le participant qui joue le rôle du dirigeant pourra également s'interroger sur ses propres modèles et styles de pensée, ainsi que sur l'importance qu'il accorde à ses références internes ou externes selon la place et le rôle qu'il joue.



-
1. Le Pr DAITETZ SUZUKI, dans son ouvrage « Essai sur le bouddhisme Zen », montre les similitudes et les différences d'accès à la dimension mystique entre les cultures orientales et occidentales. Il insiste également sur le rôle hypnotique de la prière et ceci dans toutes les expériences spirituelles, et sur la différence d'interprétation de celles-ci.
 2. Mode digital et mode analogique de la pensée, thème développé entre autres par J. POL TASSIN. Le mode analogique caractérise l'état d'hypnose.

Identifier et atteindre les plus infimes parcelles d'expérience consciente



Les sous modalités sensorielles des représentations sont les plus infimes parcelles d'expérience consciente, elles correspondent à des perceptions sensorielles précises (mouvement, luminosité, pression, chaleur, rythme, etc.) qui ont donné lieu à un codage et à un rappel sous forme de représentation. Ce chapitre présente les différentes sous modalités propres à chaque système de représentation sensorielle, ainsi que des exercices permettant de les identifier, de les travailler, et d'enrichir sa palette personnelle.

Plan du chapitre

1. Les sous modalités sensorielles des représentations

2. Les sous modalités sensorielles visuelles

3. Les sous modalités sensorielles auditives

- Bref rappel des caractéristiques du système de représentation sensorielle auditif
- Description des sous modalités auditives

4. L'aspect kinesthésique

- Rappel de quelques caractéristiques des personnes « kinesthésiques »
- Description des sous modalités kinesthésiques

5. Utilisation des sous modalités sensorielles

1. Les sous modalités sensorielles des représentations

En 1985, RICHARD BANDLER, dans son livre « Using your brain for a change », présente les sous modalités sensorielles des représentations et la façon de s'en servir pour la thérapie et le développement personnel. On dégagera deux axes de lecture : tout d'abord l'idée qu'on peut exercer un certain pouvoir sur son cerveau à travers un travail sur les représentations, ensuite, celle de rechercher un changement minimum pour un effet maximum.

🔑 Comprendre l'idée

Les représentations mentales des expériences ne sont pas des images rangées dans une bibliothèque ou une banque de données comme le suggèrent faussement de nombreuses métaphores, y compris celles de la PNL... Le cerveau humain, malgré sa puissance d'intégration, n'a pas la capacité de stockage en l'état des innombrables images codées à partir de nos expériences. Le Pr ANTONIO DAMASIO dans son ouvrage « l'erreur de Descartes » (1994) montre que notre cerveau ne stocke pas les images mais les éléments pertinents pour les reconstruire. Le souvenir est donc une reconstruction plus qu'une recherche d'images classées en l'état.

Nos pensées, nos idées, nos émotions sont formées de représentations internes comprenant plusieurs aspects sensoriels dont la PNL retient essentiellement les dimensions visuelles, auditives, kinesthésiques. Nous construisons ces représentations sensorielles quand nous évoquons une expérience passée, quand nous pensons à quelqu'un ou à tout autre sujet, et quand nous imaginons des expériences ou des situations pouvant éventuellement se produire dans le futur. Nous avons accès consciemment à la représentation comme elle se présente, mais nous ignorons généralement que nous pouvons influencer l'aspect de ces représentations. L'objectif du travail sur les sous modalités sensorielles est de montrer qu'il est possible d'agir sur la construction de nos représentations mentales, et d'apprendre à mettre en œuvre cette aptitude naturelle.

■ Utilité du travail sur les sous modalités

RICHARD BANDLER montre (1985), que cet apprentissage permet de libérer certains sujets de contraintes psychologiques parfois très lourdes comme des aversions phobiques, des croyances abusives, et d'aider la plupart des gens à gérer leurs peurs, leur stress ainsi qu'à développer des attitudes intéressantes et efficaces : motivation, confiance en soi, optimisme, etc.

Que notre système de représentation sensorielle prédominant soit visuel, auditif ou kinesthésique, nous créons des images sensorielles internes (VAKO) qui codent notre expérience et lui donnent un sens. Nos certitudes, nos doutes, nos désirs, nos craintes, et, plus généralement toutes nos représentations mentales se relient à une image sensorielle caractérisée des sous modalités sensorielles.

On définit généralement les sous modalités sensorielles d'une représentation comme étant les caractères formels qui l'identifient dans l'expérience.

Ici, nous considérons seulement les sous modalités sensorielles des représentations, mais, il

est possible d'identifier d'autres types de sous modalités, notamment pour ce qui concernent la perception du temps.

Commençons par un exercice :

EXERCICE

PRENDRE CONSCIENCE DES SOUS MODALITÉS SENSORIELLES DE NOS REPRÉSENTATIONS. INDIVIDUELLEMENT

- Pensez à une personne de votre entourage avec laquelle vous vous sentez à l'aise et souvenez-vous de la dernière fois que vous l'avez rencontrée. Laissez cette évocation prendre la forme d'une image mentale.
- Examinez attentivement cette image. Quelle est sa taille ? Percevez-vous un mouvement, des couleurs, des zones floues, des contours nets, des sons associés, des bruits ?
- Êtes-vous présent dans cette image ? Parvenez-vous à vous voir ? Faites-vous partie de cette image, mais sans vous voir ? Quelles sensations éprouvez-vous ?

En parcourant cette représentation interne, vous avez rencontré certaines de vos sous modalités personnelles, elles caractérisent vos représentations internes, et, leur précision participe à créer leur sens. Reflet de votre carte du monde, elles témoignent de votre style personnel de représentation et illustrent votre expérience subjective de façon réellement unique.

Lorsque nous travaillons avec les sous modalités sensorielles, nous faisons varier des aspects formels, et non les contenus eux-mêmes, en cela, ces distinctions s'inscrivent dans le cadre de la démarche de la PNL. Par exemple, si le praticien PNL vous demande d'évoquer l'image d'un paysage que vous appréciez beaucoup et d'en rendre les couleurs plus vives, il ne vous dira pas quelles couleurs précisément vous devez aviver ni quel degré de saturation convient. C'est vous qui jugez. Le but est d'arriver à modifier la métasensation dérivée de la représentation interne en ne faisant varier qu'un petit nombre de ses plus petits éléments – les sous modalités – et peut-être même un seul. Cette façon de faire tend à atteindre l'élégance dans l'intervention et participe d'une logique d'excellence chère à la PNL.

Nous reprendrons ici la classification de RICHARD BANDLER, qu'on pourra enrichir et interpréter selon la personne concernée et le style de représentation. Si, par exemple, nous travaillons avec une personne experte en sons, elle présentera une acuité et une précision particulièrement développées pour les sous modalités auditives de ses représentations.

La manière dont on peut se servir d'une caméra vidéo, d'un outil informatique de graphisme, des outils d'un peintre, donne une idée de ce que peuvent être les sous modalités visuelles d'une expérience ou d'une représentation. La richesse et la variété des sous modalités sont étroitement liées au contexte de la personne : ses aptitudes spécifiques, ses centres d'intérêt, son métier, etc.

Les sous modalités kinesthésiques dépendent également de la richesse du contexte expérientiel, elles sont très variées et concernent toutes les subtilités tactiles, dynamiques, thermiques par lesquelles nous sentons notre environnement et sommes conscients de nos émotions.

Nous allons présenter maintenant les sous modalités sensorielles avec lesquelles nous travaillons le plus souvent. Nous allons apprendre à les identifier, puis à les faire varier pour modifier le vécu émotionnel de la métasensation dérivée.

2. Les sous modalités sensorielles visuelles

Les différentes sous modalités visuelles d'une expérience ou d'une représentation correspondent en premier lieu à des spécificités de la perception visuelle. Nous savons que l'œil est équipé au niveau de la rétine de récepteurs spécifiques permettant d'effectuer des distinctions entre les multiples aspects de la perception visuelle. Ces informations sont traitées par le cortex visuel qui intègre les données en un tout cohérent dont nous sommes conscients. La perception visuelle capte de façon spécifique les six aspects suivants :

- **Le signal « on/off »** qui déclenche une perception à partir de différents seuils en présence de lumière
- **La couleur** : les ondes électromagnétiques du spectre de lumière visible sont de l'ordre de 400 à 700 millimicrons
- **L'amplitude, l'intensité ou la brillance** des ondes électromagnétiques entrantes
- **La position** d'un objet dans la matrice à deux dimensions du champ visuel.
- **L'effet de profondeur** résultant du chevauchement entre les champs visuels droit et gauche.
- **Le mouvement** ou les changements de position d'un objet à travers le temps et l'espace.

En PNL, on classe habituellement les sous modalités visuelles en 7 catégories : la brillance, la taille, la couleur, le mouvement, la distance, la précision, la localisation.

En application au développement personnel, on utilise une liste plus détaillée (CATHERINE CUDICIO, 2003) que voici.

Les dimensions de l'image : s'agit-il d'une petite image ou d'une plus grande, ou bien même d'une image panoramique ? Cette sous modalité figure parmi les plus utiles, l'impact émotionnel d'une image apparaît étroitement lié à sa taille.

La couleur : son intensité varie considérablement en fonction du contexte et du contenu. On observe des images richement colorées ou au contraire plus fades et l'impact émotionnel qui en résulte est très important. La couleur traduit également des codes culturels, dont il est intéressant de tenir compte dans notre exploration, c'est un des plus puissants éléments en raison de sa dimension subjective présente autant dans sa perception que ses représentations. On évoquera la brillance et l'éclat des couleurs.

La distance : il s'agit de la distance à laquelle on se trouve de l'image. Quand on visualise une image, elle peut sembler se situer à une certaine distance... Semble-t-elle toute proche ou bien plus lointaine ? Cette nuance possède un impact émotionnel important, si nous travaillons sur une image liée à une expérience négative, la distance à laquelle nous situons la représentation joue un rôle majeur. Si on utilise une métaphore photographique ou vidéographique, on pourra utiliser l'effet « zoom » afin de rapprocher certains éléments.

La profondeur : l'image apparaît-elle plate ou bien possède-t-elle une profondeur ? Cette sous-modalité permet de classer l'image selon le relief qu'elle suggère. Imperceptiblement, on peut passer d'une image plate à une représentation en trois dimensions ce qui change considérablement la métasensation dérivée.

La durée : certaines images apparaissent de façon très fugitive, d'autres demeurent plus stables plus

longtemps. Il est intéressant de souligner cet aspect et d'observer quelles images tendent à s'imposer tandis que d'autres semblent difficiles à retenir.

La netteté : cela correspond à la mise au point d'une image, on peut utiliser la comparaison avec l'appareil photo et rendre l'image plus ou moins nette. Cependant, comme les seules contraintes sont les limites qu'on donne à son imagination, on peut travailler l'image en rendant net ou flou certains de ses éléments quel que soit leur place, leur forme. Ces modifications affecteront le vécu subjectif.

Le contraste et luminosité : Certains éléments de l'image se détachent en contrastant par rapport à d'autres moins éclairés, il est possible de faire varier le contraste. La luminosité correspond à la quantité d'éclairage et influence fortement la perception subjective, c'est aussi une sous modalité très facile à travailler qui ne nécessite pas d'avoir recours à des métaphores compliquées.

Le mouvement et le rythme : Certaines images possèdent un mouvement, un rythme, d'autres demeurent parfaitement immobiles. Parfois, la visualisation ressemble à un film, ou à un dessin animé, parfois il s'agit d'une succession d'images fixes, un peu comme des diapositives. Il est possible de ralentir ou d'accélérer le défilement de l'image, aussi de les faire passer à l'envers...

La transparence : Une image en cache parfois une autre qui n'apparaît que si la première est assez transparente... La transparence peut aussi n'affecter que certains éléments de l'image.

Le cadre et les proportions : Il arrive quelquefois que les images possèdent un cadre, on pourra travailler à en changer l'aspect ou les proportions : plus long, plus étroit, d'une autre couleur... Parfois, si l'image ne possède pas spontanément de cadre, il est possible de suggérer d'en placer un. En effet, le cadre représente une limite, il est peut s'avérer très utile de limiter une image dont l'effet est négatif. Les aspects symboliques du cadre jouent également un rôle important, le cadre instaure une distance, il donne aussi une « identité » particulière à l'image.

L'orientation : Dans le cas où la personne visualise des images cadrées, il est possible d'en faire varier l'orientation comme si l'image était penchée, tantôt à gauche ou à droite, tantôt vers le bas ou le haut.

Le premier plan et l'arrière-plan : les éléments présents dans l'image sont plus ou moins situés de façon évidente. Leur place peut varier du premier à l'arrière-plan et changer de ce fait le vécu de l'image. On peut par exemple mettre à l'arrièreplan des éléments jugés désagréables afin qu'ils n'envahissent pas l'image entière.

Le sujet associé ou dissocié : la personne qui visualise peut ou non se voir dans l'image. Si la personne se voit, on dit qu'elle est « dissociée », si elle se sait présente dans la scène sans se voir, on dit qu'elle est « associée ». Cette notion est très importante car elle caractérise l'aptitude de la personne à prendre du recul par

rapport à une représentation interne. On pourra recouper cette distinction avec les positions de perception. Quand le sujet est « dissocié », cela correspond à une métaposition : il est capable de se voir agir et de prendre de la distance par rapport à l'action qui se déroule. Lorsque le sujet est associé, cela correspond à une première position, il est dans l'action et il est surtout conscient de ses perceptions.

Mots, sous-titres apparaissent quelquefois sur l'image, ou à côté. Il est intéressant de le remarquer.

EXERCICE

■ DÉVELOPPER LE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL VISUEL

En groupes de 2 à 3 personnes

- 1) Portez votre attention sur quelque chose qui se déroule devant vous dans votre environnement immédiat. Le poisson dans l'aquarium, les allées et venues de vos collègues de bureau, le feu qui passe du vert au rouge, sont des thèmes appropriés, ne vous compliquez pas les choses ! Choisissez un thème commun à votre groupe.
- 2) Quand vous avez le sentiment d'avoir bien observé faites-en chacun un croquis, même un schéma maladroit convient parfaitement, vous devez seulement veiller à placer des indices explicites de votre observation.
- 3) Comparez vos croquis avec ceux de vos partenaires.
- 4) Chacun à votre tour interrogez-vous sur les ressemblances et les différences entre votre représentation intérieure et le croquis que vous en avez réalisé.
- 5) Soyez attentifs aux différences entre votre représentation intérieure et votre croquis.
- 6) Reprenez la liste des sous modalités sensorielles (voir ci-dessus) et observez à nouveau le phénomène en appliquant une sous modalité à la fois.
- 7) Évaluez si votre perception avec les questions suivantes : quelles sous modalités votre perception reflète-t-elle ? Quelles sont celles qui n'apparaissent pas ? Vous pouvez donner une note de 1 à 10 pour chaque sous modalité afin d'indiquer dans quelle proportion elle apparaît dans votre représentation.
- 8) Avec vos partenaires déterminez votre point de référence pour chaque sous modalité. Par exemple, si vous observez la brillance des couleurs comparez votre observation avec d'autres éléments de l'environnement : plus brillant comparé à quoi ?
- 9) Cessez votre observation et refaites un croquis.
- 10) Comparez le nouveau croquis avec le précédent.
- 11) Explorez les changements éventuels dans vos représentations internes : quelles sont les sous modalités qui ont le plus d'influence ? Les sous modalités que vous aurez ainsi relevées participent à l'élaboration votre carte de la réalité, elles définissent votre approche cognitive personnelle.

Retenons les principales distinctions des sous modalités visuelles :

- Taille
- Luminosité contraste
- Couleur Brillance
- Mise au point
- Durée

- Mouvement Rythme
- Sujet associé/dissocié
- Cadre et proportions, orientation
- Transparence
- Mots écrits
- Contours des objets
- Distance

Cette liste n'est pas exhaustive, elle donne quelques points de repère, pour mieux explorer les représentations visuelles qui demeurent en effet très personnelles et varient considérablement selon chacun.

3. Les sous modalités auditives

EN PNL, le terme « auditif » se réfère aux différents aspects de l'expérience « entendre », il est considéré comme l'un des trois systèmes primaires, avec le « visuel » et le « kinesthésique ».

Le système de représentation auditif nous permet d'utiliser le langage parlé, de reconnaître les voix, les sons, d'apprécier la musique ou la poésie.

Comme le langage est traité différemment des sons au niveau du cerveau, la PNL considère le langage en tant que système de représentation et le note Ad (auditif/digital), ainsi que les sons notés At (auditif/tonal).

Les nuances apportées par VIRGINIA SATIR

Tous les auteurs n'utilisent pas cette distinction, GRINDER et BANDLER ont utilisé au début de leur collaboration une définition de VIRGINIA SATIR pour décrire des types de comportement. Un type dit « cérébral » était ainsi défini, correspondant à un système de représentation auditif basé sur le langage dans lequel les mots tiennent lieu de représentation. En 1984, dans son ouvrage « Influencing with integrity », GENIE LABORDE présentait son modèle pour les systèmes de représentation

sensorielle, et introduisait une catégorie dite « cérébrale », dans laquelle elle plaçait les gens qui semblaient privilégier l'usage des mots pour représenter leur expérience. Elle ajoutait également un raffinement supplémentaire en définissant des sous catégories « visuel/cérébral », « auditif/cérébral », etc.

Toutefois, ces classifications ne sont pas utilisées actuellement, la PNL élague ses contenus pour aller vers toujours plus d'élégance, et exige, pour une meilleure efficacité de ses stratégies de développement personnel, de revenir aux données sensorielles de l'expérience sous la forme de perception et de représentation.

✕ Utilité

Les sous modalités auditives d'une expérience sont très intéressantes à observer et à utiliser. Pourtant, elles sont souvent moins utilisées que les visuelles, ce qui s'explique probablement par le fait qu'il y a beaucoup plus de gens orientés « visuel » que « auditif ». Dans certains cas, le sujet n'est pas conscient des sons associés à la représentation d'une expérience, ceux-ci tenant un peu le rôle de la musique d'un film qu'on entend mais qu'on n'écoute pas en tant que telles. Dans la plupart des cas, c'est le dialogue intérieur qui tient lieu de représentation auditive, les sous modalités de celui-ci viendront affecter des éléments tels que le volume ou le rythme (les mêmes distinctions que pour l'observation de la qualité de la voix).

• Bref rappel des caractéristiques du système de représentation sensorielle auditif

Les personnes dont le système de représentation sensorielle est principalement orienté « auditif » possèdent spontanément l'aptitude à percevoir et utiliser des séquences : c'est une caractéristique majeure de cette orientation, elle leur permet de retenir des informations, des instructions, avec une grande facilité (par rapport à des gens visuels ou kinesthésiques).

Ces personnes aiment échanger verbalement : les mots, les phrases, la prononciation, la musicalité du langage leur apportent la majeure partie des informations dans une situation de communication. Les apprentissages sont souvent réalisés en écoutant et en posant des questions.

Certaines personnes orientées « auditif » rencontrent parfois des difficultés de lecture, en effet, ils doivent effectuer une subvocalisation pour lire et comprendre ce qu'ils lisent (en lisant, ils entendent les phrases dans leur dialogue intérieur) ; les personnes orientées « visuel » accèdent directement au sens des mots sans avoir

besoin de les prononcer ou de les entendre, c'est pourquoi les méthodes de lecture rapide sont basées sur les aspects visuels.

• Description des sous modalités auditives

Elles sont en rapport avec les caractéristiques de base d'un son perçu. Les récepteurs de l'oreille interne réagissent aux variations de l'intensité et de la fréquence de la pression de l'air environnant. Les sous modalités auditives des représentations internes de nos expériences jouent un rôle très important dans notre vécu subjectif, car il existe de puissants liens entre ce que nous entendons et l'émotion qui s'y associe. Nous les classons de la manière suivante :

- **La hauteur du son** (pitch : hautes ou basses fréquences des ondes sonores)
- **L'intensité** ou le volume du son
- **Le timbre** : comparaison et synthèse des différentes intensités et fréquences des sons
- **La direction** : comparaison entre l'intensité et les éventuels décalages dans le temps des entrées sonores de droite et de gauche
- **L'écholocalisation** : la détection spatiale du son
- **Les distinctions tonales** sont des comparaisons entre les différents timbres et l'intensité et se situent à un niveau différent des précédentes.
- **Le volume sonore** : nous pouvons le faire varier facilement en se servant de la métaphore du bouton de commande d'un appareil (radio, lecteur CD, etc.). Le volume influence directement la perception subjective du son, s'il s'agit d'une voix, par exemple, un volume puissant s'associe aisément avec une injonction, un ordre, un volume faible indique la confiance, ou le manque d'assurance. Le volume du son est aussi en rapport avec la distance par rapport à la source, plus il est faible et plus on doit se rapprocher pour le percevoir.
- **La hauteur du son** : il s'agit comme pour la voix du caractère allant du grave à l'aigu. Il est intéressant de relever les émotions associées aux sons aigus ou graves, les sons comme les voix stridentes peuvent être source de stress, les sons graves sont souvent plus sécurisants.
- **Le rythme** : qu'il s'agisse de paroles ou de musique, la notion de rythme et de vitesse est une sous modalité caractéristique. Généralement, les rythmes rapides sont compris comme plus stimulants, dynamiques, joyeux que les rythmes lents perçus comme lourds, peu stimulants, ou tristes. Certaines émotions comme la déception ou la tristesse se « jouent » dans notre théâtre mental sur des rythmes lents, d'autres comme la joie, l'élan, la motivation s'associent plus volontiers à des rythmes soutenus et vifs.
- **Le timbre** : le timbre peut être compris ici comme le type de sonorité, il donne la qualité

d'expression à une voix et ce qu'on appelle en musique la « couleur » d'un son. Si vous jouez un Sol à la trompette ou au piano, la note peut être identique, mais d'une couleur bien différente. De même le son parfois très aigus du chant des oiseaux n'est pas vécu de la même façon que celui du sifflet d'un gendarme. Le timbre est intimement associé à l'émotion, quand on évoque la « chaleur » d'une voix, il s'agit en fait de son timbre.

- **La durée** : Cette distinction concerne le temps d'apparition du son, est-ce un son bref, continu, intermittent... ? La durée du son permet de dire s'il semble fugitif, difficile à identifier, ou bien si on peut prendre le temps de l'écouter, d'en distinguer les détails. Peut-être ce son est-il en rapport avec l'apparition d'autres éléments qu'il convient alors de relever.
- **La distance et la localisation** : ces notions concernent la proximité et l'origine de la source sonore. On trouve aussi le nombre de sources sonores, et leurs places dans l'espace. Quelquefois le son est tellement présent, qu'on ne distingue pas sa source, on peut aussi utiliser la métaphore « stéréophonique » qui influence considérablement la perception de la source. Il est souvent très utile de détecter la source du son, notamment si l'on travaille symboliquement et que le sujet cherche à localiser précisément la provenance et la source de ce qu'il entend afin d'apporter des modifications ou de faire quelque découverte.
- **Le relief** : dans l'ensemble sonore de la représentation, certains sons apparaissent plus nets que d'autres, l'ensemble des sons peut être très distinct ou bien encore apparaître comme un mélange confus. Pour travailler les reliefs sonores, on peut utiliser la métaphore de la « table de mixage », le sujet pourra doser comme il le souhaite la participation de chaque son dans son paysage subjectif. Cette sous modalité toutefois implique que le sujet soit très sensible aux nuances et capable de percevoir plusieurs plans sonores simultanément.
- **Le premier plan** : dans la représentation sonore, il existe parfois un élément qui se détache parmi les autres, à la manière dont un instrument qui joue en solo contraste par rapport à l'orchestre qui l'accompagne. Inversement, on peut aussi se représenter un son qui existe en arrière-plan. Cette sous modalité se recoupe partiellement avec la précédente.
- **L'écho** : le son est-il ou non reflété comme par l'écho ? Quand c'est le cas, on pourra éventuellement augmenter ou diminuer l'effet d'écho, éloigner ou rapprocher la source, et bien entendu s'interroger sur l'émotion associée au son reflété par un écho.
- **Le sujet associé ou dissocié** : quand la personne peut entendre sa voix ou tout autre son qu'elle produit, comme la réalité lorsqu'elle parle, on dit alors qu'elle est « associée ». C'est la première position de perception. Si elle entend sa voix, comme si elle était une auditrice extérieure, on dit qu'elle est « dissociée », cela correspond à la position de perception « méta ».

Ces données constituent la base du travail sur les sous modalités auditives. Les variantes individuelles, sont souvent très importantes selon que la personne possède un système de représentations sensorielle à dominante auditive, ou une expérience riche en données auditives.

Les sous modalités auditives à partir desquelles on travaille, se résument comme suit :

- Sujet associé ou dissocié
- Volume sonore
- Grave/aigu

- Rythme
- Timbre et couleur
- Durée
- Distance/Provenance de la source
- Relief
- Premier plan/arrière-plan
- Écho
- Présence de voix
- Mono/stéréo
- Net/Flou

Le tableau ci-dessous associe les sous modalités auditives et les questions qui les révèlent.

Sujet associé ou dissocié	La personne produit-elle un son ?
Volume sonore	Préciser comment le son occupe le silence !
Grave/aigu	Comment est perçu le son ?
Rythme	Le son est-il continu, rythme, interrompu ?
Timbre et couleur	Faire préciser le caractère expressif du son
Durée	Temps d'apparition du son
Distance	A quelle distance se trouve la source du son ?
Provenance de la source	Situer la source dans l'espace
Relief	Le son est-il composé de différents bruits ?
Premier plan/autres plans	Quel est le son le plus présent, le moins...
Écho	Y a-t-il un écho, plusieurs échos ?
Voix	Le son comprend-il une voix ?
Mono/sté	réo Y a-t-il plusieurs sources sonores ?
Net/flou	Distingue-t-on aisément le ou les sons ?

EXERCICE


DÉVELOPPER VOTRE SYSTÈME DE REPRÉSENTATION SENSORIEL AUDITIF

En groupes de 2 à 3 personnes A, B et C

- 1) Pour les personnes B et C : posez une question votre partenaire A, écoutez-le attentivement pendant une minute.
- 2) Choisissez une courte phrase dans ce qui a été dit et répétez-la deux ou trois fois dans votre dialogue intérieur.
- 3) Pour la personne B : prononcez cette phrase en vous efforçant de vous exprimer à la manière de votre interlocuteur.

- 4) Demandez à vos partenaires d'évaluer les ressemblances et les différences entre votre version et l'original, en relevant les sous modalités que vous avez utilisées.
- 5) Pour la personne C : prononcez cette phrase en vous efforçant de vous exprimer à la manière de votre interlocuteur et demandez à vos partenaires d'évaluer les ressemblances et différences entre votre version et l'original, en relevant les sous modalités que vous avez utilisées.
- 6) Maintenant comparez les sous modalités utilisées dans les versions de B, de C et de A, quelles sont celles communes à toutes les interprétations ? Celles retenues par B et par C ?
- 7) Changez de rôle.

EXERCICE

■ **APPLIQUER LES SOUS MODALITÉS AUDITIVES À VOTRE DIALOGUE INTÉRIEUR, À FAIRE INDIVIDUELLEMENT**

- 1) Pensez à un sujet qui vous intéresse et vous motive en portant votre attention sur votre dialogue intérieur. Éventuellement isolez une courte phrase qui va vous servir de base de travail.
- 2) Maintenant, vous allez appliquer différentes sous modalités et, pour chacun d'elles, vous devrez noter son impact (de 0 à 10) sur votre vécu émotionnel.
- 3) Accélérer/ralentir le rythme.
- 4) Augmenter/diminuer le volume.
- 5) Faire varier le son du grave à l'aigu.
- 6) Faire varier l'expression
- 7) Ajouter un écho
- 8) Éloigner/rapprocher la source sonore
- 9) Ajouter un fond sonore musical
- 10) Mettre en premier plan/en arrière-plan le dialogue intérieur et la musique ajoutée à l'étape 9.

4. Les sous modalités kinesthésiques

Elles sont le plus souvent associées à une image ou à un son. Lorsqu'on imagine un paysage de neige et de glace, on peut ressentir une impression de froid, même s'il fait une température agréable à l'endroit où on se trouve !

Les sous modalités kinesthésiques concernent les sensations corporelles et émotionnelles, nous n'utilisons pas la distinction « associé/dissocié » le sujet qui se les représente les vit en temps réel et ne peut être qu'associé.

• Le système de représentation sensorielle kinesthésique

En PNL, le terme « kinesthésique » désigne les différents aspects de l'expérience « sentir », il est considéré comme l'un des trois systèmes primaires et se réfère aux sensations tactiles, proprioceptives et viscérales.

Les sensations tactiles sont transmises par des récepteurs somatiques, somesthésiques ou cutanés répartis sur toute la surface du corps : ils enregistrent la localisation et la position des stimuli ainsi que la pression, la température, la texture, et la douleur. La peau est le plus grand organe de notre corps, sa sensibilité fournit

des informations qui nous permettent de nous adapter et d'interagir avec notre environnement.

Les sensations proprioceptives proviennent des nerfs connectés aux muscles et aux tendons. Les récepteurs du tissu musculaire s'activent lors de la flexion ou de l'extension du muscle et indiquent la position, le mouvement ou la tension des tendons et des articulations. Ce sont les sensations proprioceptives qui nous informent du mouvement et de la position des différentes parties de notre corps et nous aident à nous déplacer dans l'environnement (l'équilibre et la localisation sont toutefois également influencés par les perceptions des récepteurs de l'oreille interne).

Les sensations viscérales proviennent quant à elles des nerfs connectés aux organes : cœur, estomac, etc. de très nombreux récepteurs enregistrent des variations chimiques, somatiques et kinesthésiques indiquant les états physiologiques correspondants par exemple à l'ingestion de nourriture, la teneur en eau ou en sucre. Ces sensations nous renseignent sur ce qui se passe à l'intérieur du corps et fournissent une information à propos des fonctions vitales.

Nos émotions sont des sensations associées primitivement à nos réactions viscérales. Les émotions s'expriment par des sensations au niveau du corps, c'est pourquoi en PNL elles sont associées au système de représentation kinesthésique. Certaines expressions du langage quotidien traduisent bien cette inscription corporelle des émotions : faire froid dans le dos, faire chaud au cœur, avoir le cœur serré, un coup au cœur, avoir quelqu'un « dans » la peau...

Les métasensations : En PNL, nous considérons également les sensations dérivées d'une représentation (image, son, sensation) ou métasensations, on les note « méta Ks ». Ces métasensations désignent ce que nous éprouvons par rapport à une expérience ou une autre sensation. Par exemple, nous pouvons éprouver de la colère et nous sentir « en colère » d'éprouver cela, on peut aussi avoir peur d'avoir peur... Ces sensations ne résultent pas d'une information issue de l'activité neurologique d'un récepteur mais davantage de l'interaction d'un groupe de cellules...

Ces sensations dérivées sont généralement localisées au niveau du milieu du corps et il existe des sensations typiques associées à des émotions telles que la peur, la jalousie, la confiance, la joie, etc.

• Rappel de quelques caractéristiques des personnes « kinesthésiques »

Les personnes orientées « kinesthésiques » ont besoin de bouger et de toucher pour comprendre. Leurs apprentissages nécessitent une interaction directe et physique avec leur environnement, ce qui pose parfois des problèmes dans l'enseignement traditionnel essentiellement basé sur les systèmes de représentation visuelle et auditive.

Ces personnes peuvent sembler versatiles, irrationnelles, trop émotives vis-à-vis des gens plutôt « visuels » ou « auditifs ». En revanche, les gens qui n'ont pas suffisamment développé leur système kinesthésique semblent « froids », « distants », et parfois ce manque conduit à un certain degré de passivité, la personne se conduit alors en observateur ou en rêveur évitant ainsi de s'impliquer directement.

Sur le plan cognitif, les personnes orientées « kinesthésiques » accèdent facilement à des représentations globales des expériences, images, sons, volumes, mouvements. Il leur est facile d'imaginer en trois dimensions, et elles présentent une aptitude à mettre leurs apprentissages en pratique.

• Description des sous-modalités kinesthésiques

La localisation : il s'agit de l'endroit où prend place la sensation kinesthésique, la sensation s'étend sur un territoire plus ou moins délimité. En partant de la localisation, on peut arriver à définir la forme de la sensation. Il est intéressant de travailler sur cette sous modalité en portant son attention sur la symbolique individuelle attachée à la localisation, en particulier dans les démarches de développement personnel, et de thérapie.

L'intensité : il s'agit de la quantité subjective de sensation partant d'un seuil pour arriver à une limite. Pour évaluer l'intensité, on peut demander au sujet de la noter ou de la qualifier. L'intensité de la sensation conduit le plus souvent à un vécu subjectif allant du plaisir à la douleur.

La texture : cette distinction concerne les sensations tactiles et se décline en dureté, douceur, rugosité, mollesse, etc.. Ce sont en fait les différentes informations qu'on peut recueillir en touchant quelque chose. Nous relevons sur ce thème de grandes différences de sensibilité entre les gens. Quand on travaille sur cette sous modalité, on peut demander à la personne d'associer une image à la sensation pour mieux la décrire et la différencier.

Le goût : il est possible d'imaginer des goûts et des odeurs exactement comme dans un souvenir. Les émotions associées aux sous modalités olfactives et gustatives sont très puissantes et jouent donc un rôle déterminant au niveau subjectif.

La température : au propre comme au figuré on peut se représenter une image « froide » et y associer une sensation de froid ou de chaud ! Les représentations kinesthésiques allant du chaud au froid sont chargées de significations émotionnelles, on les explore facilement avec les approches métaphoriques variées que fournissent certaines expressions du langage courant. Les ambiguïtés sémantiques se trouvent en abondance dans les mots désignant le « chaud » et le « froid » ainsi que

leurs nuances intermédiaires.

Le mouvement, la vibration : il s’agit de la sensation du mouvement aussi bien dans une dimension proprioceptive qu’au niveau de méta-sensations. Cette sous modalité peut également évoquer les rythmes, comme nous l’avons observé pour les précédentes, visuelles et auditives. Les émotions seront généralement caractérisées par des sous modalités liées au mouvement ou au rythme. Ainsi, certaines émotions se jouent sur un mode très statique, c’est le cas de l’ennui par exemple, et d’autres sur un mode très mouvementé comme l’effervescence, la précipitation. D’autres émotions s’inscrivent dans des rythmes ou des variations, l’hésitation ou l’indécision, notamment s’expriment par un passage continu (en boucle) en différentes étapes.

Localisation	Intensité	Texture	Goût	Température	Mouvement
Étendue de la sensation	Quantité de sensation	Informations tactiles	Parfums, saveurs	Chaud, froid	Vibration, déplacements

Le tableau ci-dessus récapitule les six dimensions habituelles à partir desquelles on effectue un travail d’exploration des sous modalités kinesthésiques.

EXERCICE

■ ÉVALUER ET DÉVELOPPER VOTRE APTITUDE À UTILISER LE SYSTÈME KINESTHÉSIQUE

- Formez un groupe de 4 personnes : A, B, C et D ; et changez de rôle jusqu’à ce que chacun ait joué le A
- 1) A reste assis tandis que B C et D sont debout et forment un demi-cercle.
 - 2) A dirige son regard vers le bas et la droite (ou la gauche s’il est latéralisé à gauche), ceci afin de lui permettre d’accéder pleinement à ses sensations
 - 3) A ferme les yeux et chacun à son tour B C et D vont venir le toucher sur la main.
 - 4) B C et D disent leur nom en même temps qu’ils touchent A de façon à ce qu’il puisse associer la sensation à la personne, ils doivent répéter cette action plusieurs fois de la même façon jusqu’à ce que A puisse les identifier.
 - 5) A garde les yeux fermés et B C et D le touchent mais sans dire leur nom, il doit deviner qui le touche.

5. Utilisation des sous modalités sensorielles

En PNL, le travail sur les sous modalités sensorielles d'une expérience s'utilise dans de nombreux cas. L'intervention dite de « dissociation visuelle/kinesthésique » en est un exemple très typique. Dans son livre « Un cerveau pour changer », RICHARD BANDLER montre à travers les exemples tirés de son expérience en psychothérapie, et en pédagogie, comment on peut résoudre beaucoup de problème grâce à l'utilisation des sous modalités sensorielles.

En effet, il suffit souvent de changer un léger détail d'une image ou d'une croyance, pour que la signification de l'ensemble se modifie. Le travail sur les sous modalités sensorielles permet au praticien expérimenté d'accéder à une véritable élégance dans ses interventions. Seul l'élément qui joue un rôle important sera modifié, l'intervention ne prendra donc qu'un bref instant. Cette approche remet en question un certain nombre de croyances quant à la durée optimale des psychothérapies, et, plus généralement des relations d'aide ou d'accompagnement. RICHARD BANDLER affirme en effet que notre cerveau est conçu pour fonctionner très vite, la circulation de l'information semble instantanée dans notre paysage subjectif. L'auteur d'« Un cerveau pour changer » ajoute que selon lui, une pratique qui s'inscrit dans la lenteur et multiplie le nombre de séances tendrait plutôt à aggraver les choses qu'à les améliorer. On pourrait bien sûr s'intéresser à un point en particulier à chaque séance, cela ferait le même effet que de lire un livre à raison d'un seul mot par jour : aucun sens ne pourrait être attribué car les mots, pris un par un, sembleraient disparates et indépendants les uns des autres, donc dans l'impossibilité de former un tout cohérent.

L'efficacité du praticien dépend aussi de sa propre capacité de perception. La pratique de la PNL à la manière élégante et intuitive de RICHARD BANDLER résulte d'une excellente intégration des données sensorielles, émotionnelles, informationnelles perçues au cours de l'interaction. L'auteur complète en répondant à la question d'une de ses stagiaires à propos de la rapidité de ses interventions : « la PNL, c'est 5 % d'intervention et 95 % d'observation ! ».

EXERCICE

■ DÉVELOPPER LES REPRÉSENTATIONS SENSORIELLES

Individuellement

- 1) Pensez à un objectif que vous désirez intensément atteindre. Faites-en une image en travaillant avec les différentes sous modalités visuelles : taille, luminosité, contraste, couleur, brillance, netteté, durée d'apparition de l'image, mouvement, rythme, sujet associé/dissocié, cadre et proportions, orientation, transparence, mots écrits ou sous titres, distance.
- 2) Ayant utilisé ces différentes sous modalités, « améliorez » votre image de départ de façon à la rendre plus stimulante. En prenant pour point de départ cette image, cherchez les sous modalités auditives qui s'y associent et examinez les une par une : sujet associé ou dissocié, volume sonore, grave/aigu, rythme, timbre et couleur, durée, distance/provenance de la source, relief premier plan/arrière-plan, écho, présence de voix, mono/stéréo, net/flou.
- 3) Maintenant, ajoutez les sons qui conviennent à l'image afin d'augmenter encore un peu son effet.
- 4) Lorsque vous concentrez votre attention sur cette image à la fois visuelle et auditive, vous allez

pouvoir prendre pleinement conscience de vos perceptions kinesthésiques. Travaillez avec les différentes sous modalités kinesthésiques : localisation, intensité, texture, goût, température, mouvement.

5) Arrivé à cette étape, vous avez une représentation de votre objectif qui inclut les sous modalités visuelles, auditives et kinesthésiques. Comparez-la avec l'image de l'étape 1, quelles sont les similitudes, les différences, quelles sont les sous modalités que vous avez changées ? Celles qui sont restées identiques ? Quelles sont les sous modalités qui vous semblent les plus familières ? Les plus inhabituelles ? Et quelles sont celles que vous avez préféré utiliser ?

Les sous modalités sensorielles des expériences et des représentations trouvent une utilisation particulièrement intéressante dans le travail sur les objectifs elles permettent de les préciser, de les rendre plus réalistes et plus motivants. Par exemple, il suffit souvent d'agrandir une image, d'en rendre les couleurs plus brillantes et d'y ajouter les sons associés pour qu'elle devienne plus attrayante.

Voici maintenant un exercice très utilisé dans les applications de la PNL au développement personnel (CUDICIO, 2003).

EXERCICE

FAIRE ÉVOLUER UNE CROYANCE LIMITANTE

Individuellement ou par groupes de deux à trois personnes (dans ce cas, on a un sujet, un praticien et un témoin qui donnera son avis à l'issue de l'exercice, ou notera ses observations).

1) Identifiez dans votre expérience une croyance qui vous empêche d'exprimer certaines facettes de votre personnalité, ou vous limite dans vos objectifs. Posez-vous la question suivante : « qu'est-ce qui m'empêche de m'exprimer vraiment, ou d'atteindre un but ? » Avant d'aller plus loin, vérifiez soigneusement que les buts possibles demeurent compatibles avec votre écologie personnelle.

2) Trouvez une image qui s'associe à votre croyance et l'illustre parfaitement. Établissez les caractéristiques de ses sous modalités sensorielles en vous référant aux listes indiquées dans ce chapitre.

3) Pensez maintenant à quelque chose dont vous doutez et faites-en une image mentale, puis établissez les caractéristiques de ses sous modalités sensorielles.

4) Comparez les deux images, celle de la croyance et celle du doute, faites la liste des sous modalités qui diffèrent en chacune.

5) Modifiez l'une des sous modalités de l'image représentant la croyance en les remplaçant par celles du doute. Votre croyance limitante se change en doute !

6) Maintenant, cherchez à identifier quelle croyance pourrait remplacer celle que vous venez de changer en doute. Au besoin, faites une exploration d'objectif.

7) Quand vous avez identifié la croyance qui vous aidera à atteindre votre but, faites-en une

image ; renforcez-la en travaillant sur ses sous modalités sensorielles et remplacez votre croyance limitante par cette dernière en changeant d’abord le contenu de la croyance limitante, puis en ôtant les sous modalités du doute (travail inverse de l’étape 5).



Observer, comprendre et utiliser les émotions

Structure, fonction
utilisation
états internes
émotions



La PNL s'intéresse aux émotions depuis ses débuts et a développé de nombreux outils descriptifs permettant de les identifier, d'évaluer leur pertinence face au contexte, et surtout de s'en servir en apprenant à en percevoir l'intention positive. Les distinctions des métaprogrammes, apportent une description autant globale que précise et s'appliquent particulièrement à ce domaine.

Après un rappel des positions théoriques utilisées dans la PNL à propos des émotions, nous étudierons les différentes approches permettant de mieux les comprendre et les utiliser.

Plan du chapitre

1. Les états internes nommés « émotions »

- La définition de la PNL
- Objectifs de l'étude des émotions
- La notion de choix
- Les modèles PNL pour l'émotion

2. Caractéristiques et fonction des émotions

- Les caractéristiques des émotions adaptées
- Les fonctions des émotions

3. La structure des émotions

- Métaprogramme d'une émotion et modèle de généralisation
- Le cadre du temps
- Les opérateurs modaux
- Actif et passif/Éloignement et rapprochement
- Les comparaisons
- L'intensité
- La fréquence
- La dimension du fractionnement
- Le critère

4. Utilisation des émotions pour la modélisation et le Développement personnel

- Exemples de modélisation
- Stratégies pour apprendre à adapter ses émotions
- Les chaînes génératives

Il existe différentes positions théoriques à propos des émotions, la PNL s'appuie essentiellement sur les travaux de William James, pour la mise en perspective historique. Depuis le début des années 90, les connaissances en neurophysiologie ont pris un essor considérable grâce aux possibilités d'observation et d'imagerie, la PNL s'en inspire aujourd'hui.

Donc nous retiendrons la thèse d'émotions « primaires », universelles fondées sur le fait que notre cerveau reconnaît certains stimuli dans l'environnement et réagit en produisant une émotion préparant à l'action (comme c'est le cas pour la peur), ces mécanismes étant partiellement inconscients. Les émotions secondaires, comme nous le verrons, procèdent d'évaluations cognitives conscientes, ce sont celles qui intéressent la PNL.

Le lecteur doit cependant savoir qu'il existe des positions théoriques qui réfutent la dimension « universelle » des émotions dites primaires.

Nous présupposons également que les émotions ne s'opposent pas à la raison, mais au contraire jouent un rôle déterminant dans nos prises de décision et notre adaptation aux différentes situations. Privés d'émotions, nous serions incapables de faire des choix cohérents, justifiés et surtout utiles.

Nous présupposons enfin qu'on peut utiliser les émotions de manière intelligente et utile.

1. Les états internes nommés « émotions »

• La définition de la PNL

🔑 Comprendre l'idée

Nous définissons une émotion comme un état interne qui se manifeste par un comportement spécifique. On peut comprendre l'état interne, ou l'émotion comme une partie de l'expérience à un instant précis, dans un contexte donné. Les états internes jouent un rôle déterminant au niveau des choix et des réactions car ils influencent les prises de décision effectuées dans de nombreuses situations de la vie quotidienne.

L'état interne ou l'émotion agissent à la fois en tant que :

- Filtre des perceptions : selon l'état interne, l'attention consciente se porte sur différents éléments.
- Accès aux souvenirs et aux aptitudes : certains états internes facilitent ou inhibent nos aptitudes.
- Référence pour les prises de décision : l'état interne valide ou non un processus de décision ou de résolution de problèmes.

En PNL, les termes « état interne » et « émotion » sont souvent utilisés indifféremment, il semble toutefois que l'émotion décrive un processus plus global comprenant notamment la perception sensorielle, les sensations et métasensations qui en résultent. Si on s'accorde aisément sur les manifestations observables des émotions, notamment les expressions faciales¹, les processus complexes qui les génèrent commencent tout juste à être révélés (DAMASIO, 1994), enfin, on peut dire que la présence de ce thème dans les sciences cognitives demeure très récent².

Une émotion est une expérience subjective, le nom qu'on lui donne correspond à des sensations, des comportements et divers caractères en particulier les distinctions des métaprogrammes dont elle se compose. Dans leur ouvrage commun « The emotional hostage », LESLIE CAMERON-BANDLER et MICHAEL LEBEAU définissent l'émotion comme une *réponse subjective globale* à un moment donné. ROBERT DILTS, pour sa part, affirme que la PNL considère les émotions comme des manifestations extérieures (outputs) du système de représentation kinesthésique. Ces définitions de l'émotion en tracent les grandes lignes et ne revêtent aucun caractère de valeur, pour la PNL, il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises émotions, mais d'émotions adaptées ou non aux contextes où elles apparaissent.

Nous savons que les réponses viscérales, et proprioceptives font partie de l'émotion et s'associent à l'évaluation de celles-ci au niveau cognitif pour former l'état émotionnel ressenti. Comme d'autres formes d'information, les émotions jouent un important rôle de contrôle et d'évaluation des données internes et externes pour permettre à l'être humain de choisir la meilleure adaptation possible.

🔍 Le point de vue scientifique

Le neurologue et philosophe, ANTONIO R. DAMASIO, écrit qu'il n'existe que cinq émotions primaires³ : la joie, la tristesse, la peur, la colère et le dégoût, ces émotions affectent le système

limbique, l'amygdale, le cortex cingulaire. Les émotions secondaires (en PNL on les qualifie de « métasensations » ou « métaémotions ») qui s'élaborent à partir de celles-ci permettent une grande variété de nuances, elles sont perçues au niveau du corps et provoquent un changement par rapport à un état homéostatique. Ces émotions sont modulées par les variations des conditions extérieures : l'expérience de la personne en interaction avec l'environnement.

Ressentir une émotion c'est d'abord l'expérience des changements vécus au niveau corporel et les images mentales qui ont déclenché le processus. Ces deux plans d'expérience sont juxtaposés car ils ne relèvent pas des mêmes substrats neuraux. Ceci explique que le vécu émotionnel peut très bien s'élaborer à partir d'une image neutre, c'est alors le traitement et l'interprétation de celle-ci qui se juxtaposent à l'expression somatique...

🕯 Le point de vue pratique de la PNL

Chacun, (à moins de souffrir de lésions cérébrales spécifiques) éprouve des émotions variées plus ou moins adaptées tant au contexte qu'à ses buts ou ses attentes. Observons seulement pour l'instant qu'il existe aussi de nombreuses variantes dans la façon de qualifier les émotions : selon le vocabulaire, l'appartenance sociale, l'histoire personnelle et bien d'autres facteurs, l'état émotionnel sera très différemment qualifié.

L'émotion ou état intérieur produit des comportements spécifiques, quand nous nous sentons joyeux, nous l'exprimons d'une certaine façon qui ne saurait exister si, à la place de la joie nous ressentions de la nostalgie ou de la peur.

L'état interne, les processus internes, et le comportement externe, sont étroitement liés, l'émotion représente un point de départ de nos comportements, mais aussi le résultat d'un processus perceptif et/ou cognitif. Les processus internes, mécanismes et stratégies de la pensée contribuent aussi à produire des émotions, des comportements et inversement un comportement peut déclencher un processus interne ou une émotion.

Les émotions ne surgissent pas comme des diables échappés d'une boîte mais s'intègrent logiquement dans un ensemble comprenant entre autres le cadre du temps (avant, pendant, après) et de multiples relations de cause à effet. D'autre part, comme l'émotion est une expérience subjective, les généralisations que nous pourrions être tentés de faire doivent rester très limitées.

Ainsi, lorsque nous aborderons un peu plus loin la structure des émotions, nous décrirons les éléments qui les composent, en sachant qu'il s'agit seulement de grandes lignes. Si l'on pose la question « Que ressentez-vous quand vous êtes... (le nom d'une émotion) ? » la personne interrogée décrit avec ses mots son expérience personnelle, et, à travers de nombreuses descriptions, il est possible d'observer des coïncidences, des répétitions qui tendent à faire apparaître des caractères communs à une émotion étiquetée du même nom chez différentes personnes.

• Objectifs de l'étude des émotions

C'est en tant qu'expérience subjective que les émotions intéressent la PNL. Nous cherchons essentiellement à comprendre ce qui les caractérise, comment elles se produisent, comment les gens les décrivent, et quelles sont leurs conséquences.

D'autre part, La PNL cherche à mettre en évidence des modèles pour les émotions à partir de la

constatation suivante : certaines émotions sont adaptées aux contextes dans lesquelles elles apparaissent, qu'est-ce qui les caractérise et en quoi consiste la différence entre émotion adaptée et inadaptée au contexte ?

La réflexion est similaire à celle qui conduisait RICHARD BANDLER et JOHN GRINDER à s'interroger sur les éléments constants d'une communication efficace : découvrir les caractéristiques de l'excellence et les modéliser pour les rendre reproductibles et transmissibles.

Notre expérience subjective dépend de l'émotion car elle est toujours présente dans l'action en cours, en particulier, comme le montre les travaux actuels des sciences cognitives, pour les prises de décisions. Toutefois, il reste assez compliqué de travailler sur un phénomène vis-à-vis duquel nous ne sommes pas égaux. Si chacun perçoit des émotions, nous ne vivons pas de la même façon, ni dans la subjectivité de leur évaluation, ni dans l'expression. Les différences interindividuelles sont telles qu'on a parfois l'impression que certains êtres ne ressentent pas d'émotion. En fait, c'est l'expression de leurs états internes qui diffère largement des critères habituels.

Les modèles que la PNL a élaborés vont permettre à chacun de mieux comprendre et de mieux utiliser ses propres émotions.

• La notion de choix

Comprendre l'idée

La plupart des gens pensent qu'ils n'ont aucune maîtrise sur leurs émotions, sauf d'apprendre à les cacher. Les émotions sont alors subies plus que vécues, et combattues plus que gérées. Il y a également un fréquent amalgame culturel qui voudrait que l'émotion se manifeste de façon spectaculaire et que le but de la maîtrise soit de masquer ses émotions, notamment parce que les exprimer pourrait fournir des informations et traduirait une « faiblesse ». C'est une manière indirecte de reconnaître la vocation informative de l'émotion.

Quand on cherche à caractériser l'émotion, le thème de la spontanéité du surgissement est fréquemment évoqué. Une véritable émotion est spontanée et involontaire, ce qui conduit à croire qu'il est impossible de choisir ses émotions.

Si quelqu'un prétend choisir ses émotions, il passe pour un simulateur, insensible et calculateur. Subir ses émotions serait indispensable pour préserver naturel et spontanéité, en revanche, les choisir équivaldrait à perdre leur authenticité.

L'hypothèse de la PNL

La PNL pose l'hypothèse qu'un certain degré de choix demeure possible, sans qu'il soit nécessaire d'entrer dans des logiques guerrières afin de surmonter, de maîtriser, ou de combattre les émotions. Ces qualificatifs ne peuvent s'appliquer à la démarche de la PNL. En effet, si on admet le présupposé « tout comportement a un sens par rapport au contexte », les émotions, même les plus désagréables, doivent être comprises et non pas rejetées. Les différentes interventions de la PNL visent à établir ou rétablir une compréhension et une communication en soi. Comprendre comment apparaissent les émotions, ce qui les déclenche, en quoi elles sont ou non adaptées au contexte, et ce qu'elles signifient, apporte d'indispensables informations qui serviront à mieux les utiliser. Aucun combat ne sera nécessaire pour apprendre comment mieux utiliser ses émotions. Nous pourrons ainsi

choisir de les exprimer au bon moment, sans qu'il soit question de les subir.

Toutes les émotions ont un rôle à jouer et un message à transmettre, nous devons comprendre et intégrer ces informations pour adopter des stratégies de prévention, ou au contraire pour favoriser leur réapparition.

X Utilité

Choisir ses émotions c'est, selon la PNL, développer à leur égard une attitude active au lieu de passive et soumise. Cela implique d'apprendre à les reconnaître quand elles se manifestent, et de comprendre leur fonction. Cela permet aussi d'utiliser l'émotion comme point de départ pour un travail de développement personnel visant à mieux l'adapter au contexte. Un travail sur les distinctions des métaprogrammes et les sous modalités sensorielles des émotions permettra de modifier les différences qui font la différence.

La PNL permet de prendre conscience des possibilités d'utilisation des émotions : il s'agit en effet d'une aptitude présente en chacun, mais qui semble mise à l'écart pour diverses raisons d'ordre culturel. L'expression des émotions est en effet très variable d'une culture à l'autre.

Prendre conscience et se servir de nos aptitudes restaure notre liberté de choisir, mais implique d'assumer la responsabilité de ces choix.

Les expériences vécues de façon négative, pénibles ou douloureuses le sont par absence de choix : face à un contexte donné la personne ne peut réagir autrement qu'avec un vécu négatif.

Il est possible de comprendre toute expérience négative comme une information présentant quelque utilité, même si celle-ci ne semble pas évidente. Tant que nous agissons comme des victimes de nos états intérieurs ou de nos émotions, il est difficile d'admettre qu'on puisse exercer un choix, c'est la rançon de la spontanéité. Ceux qui pensent ainsi oublient un aspect fondamental : la responsabilité, en effet, dès l'instant où nous devenons conscients des processus qui se déroulent en nous, où nous percevons et mettons à profit les messages issus de nos émotions, nous acquérons la responsabilité de nos réponses.

Enfin, quand nous parlons de choix d'émotions, il ne s'agit pas d'en choisir une ou plusieurs sur un menu, encore moins de composer un cocktail, mais d'apprendre à utiliser de façon positive ce que nous ressentons.

Vers des choix riches et variés

Plus nous sommes conscients d'un large éventail d'états internes et plus nous avons de choix. C'est pourquoi les personnes qui vont de « je me sens bien » à « je ne me sens pas bien » disposent de beaucoup moins de choix que celles qui possèdent plus de deux possibilités dans leurs expressions émotionnelles.

Nous avons dit que l'état interne était à la base du comportement, ou que l'émotion produisait un comportement spécifique ; en partant du comportement, nous pouvons aussi produire un état interne. A.R. DAMASIO, dans son livre « l'erreur de Descartes », cite l'expérience bien connue de PAUL EKMAN, professeur de psychologie, spécialiste de l'étude des expressions non verbales. L'expérimentateur demande au sujet d'exécuter une mimique particulière, certaines sont des expressions de joie, de tristesse ou de colère. Typiquement les sujets exécutant la mimique témoignent avoir éprouvé au moins partiellement l'émotion évoquée. Bien évidemment il y a des

différences entre ce vécu et celui d'une émotion réellement déclenchée par un événement extérieur, mais il y a aussi des similitudes... Qui jouent en la faveur des intuitions de la PNL.

➡ **EXEMPLE**

Une personne qui se sent agressée dans un débat et se force à masquer sa colère, la révèle pourtant car il est impossible de contrôler consciemment en même temps l'ensemble de ses messages verbaux et non verbaux émis. En revanche, se montrer capable de passer rapidement de la colère à une autre émotion comme l'intérêt ou la curiosité permet d'éviter l'incongruence et de préserver la clarté des messages.

• **Les modèles PNL pour l'émotion**

👁 **Le point de vue de la PNL**

Sur le thème des émotions, la PNL tente de faire la synthèse des différentes définitions et s'appuie encore aujourd'hui davantage sur les travaux de DARWIN et de JAMES que sur ceux de chercheurs actuels. La PNL comprend les émotions comme une expression du système de représentation kinesthésique. En effet, les émotions qui se manifestent par des sensations viscérales et proprioceptives s'associent à des sensations dites dérivées ou métasensations, lesquelles déterminent le sens particulier que nous donnons à une situation ou une expérience. Les métasensations à leur tour expriment certains traits de la carte du monde, en particulier les valeurs et les croyances. La PNL donne un sens à l'émotion en fonction de ses effets sur l'environnement et des croyances qu'elle traduit, elle joue alors le rôle de ressource ou de problème ; seul leur degré de pertinence par rapport aux contextes permet d'évaluer l'émotion.

🔑 **Comprendre l'idée d'intention positive**

La PNL affirme aussi que les émotions vécues comme négatives possèdent une valeur au niveau de la survie et qu'il convient de trouver l'intention positive, ainsi que d'enrichir le choix comportemental permettant de l'exprimer :

la peur, qui est l'une des cinq émotions primaires, déclenche des réactions physiques qui peuvent aider le sujet à fuir, à combattre, à organiser sa défense contre un agresseur... Ici, la valeur est évidente. Pour les émotions dérivées, donc plus complexes, le sujet peut avoir perdu le sens de l'information, le praticien PNL intervient alors pour aider la personne à comprendre le sens de ses émotions.

Il s'agit bien en effet de séparer le « Quoi », c'est-à-dire le comportement, du « Pourquoi » à savoir les croyances, les valeurs et l'intention.

L'intention de l'émotion révèle son sens, son but, ainsi, chaque émotion contient une information positive pour celui qui la ressent, ainsi, le « dégoût », est destiné à nous protéger de nous approcher ou de manger quelque chose de dangereux, la « peur » nous protège de nos prédateurs, la « colère » nous indique quelles sont nos limites, et ainsi de suite...

Dès qu'on a compris l'intention positive de l'émotion, on peut mettre en œuvre de nouvelles stratégies ou de nouveaux comportements. C'est un des processus présents dans le recadrage.

EXERCICE

■ IDENTIFIER ET GÉRER LES ÉTATS ÉMOTIONNELS AVEC PLUS DE SOUPLESSE ET D'EFFICACITÉ

- 1) Identifiez une situation dans laquelle vous vous sentez mal à l'aise en raison de votre émotion. Fixez votre attention sur cette situation et revivez-la mentalement en prenant une position de perception « associée ». Depuis cette position, portez votre attention sur les sous modalités kinesthésiques qui traduisent l'émotion : localisation, pression, texture, température...
- 2) Identifiez à présent une émotion que vous vivez de façon positive en procédant comme pour l'étape précédente, vous pouvez choisir une émotion qui forme une paire avec la précédente, « excitation/anxiété », « colère/implication », tolérance/jalousie, en sont quelques exemples.
- 3) Examinez maintenant les sous modalités kinesthésiques associées à chaque émotion : quelles sont les différences ? Les points communs entre ces sous modalités.
- 4) Identifiez les sous modalités de transition qui vous permettent d'aller de l'émotion négative à sa contrepartie positive.
- 5) Répétez l'exercice en identifiant les sous modalités pour chaque système de représentation sensorielle (visuel et auditif).

Cet exercice permet de mieux connaître son schéma sensoriel pour les émotions. Une connaissance plus approfondie sera ensuite acquise grâce à l'identification des métaprogrammes caractérisant les émotions.

2. Caractéristiques et fonction des émotions

Quelle que soit la situation de communication, relation d'aide ou d'accompagnement, coaching ou thérapie, la prise en compte du facteur émotionnel représente un enjeu majeur pour le praticien PNL. La dimension émotionnelle est en effet présente à toutes les étapes d'une difficulté, d'une stratégie en raison de son rôle dans les prises de décision.

Pour comprendre comment il est possible d'agir sur le vécu des émotions, nous allons étudier ce qui les caractérise, ce qui les compose, le sens qu'on peut leur attribuer, et leur fonction. Connaissant ces données, nous pourrions mieux définir le champ d'intervention.

Quand les gens se plaignent qu'un état émotionnel leur pose un problème, celui-ci se situe dans l'une des quatre catégories de caractéristiques : localisation, expression, utilisation et prévention.

• Les caractéristiques des émotions adaptées

Une émotion adaptée est une réaction appropriée au contexte dans lequel elle se produit. Il existe quatre conditions nécessaires pour qu'une émotion soit adaptée :

- La localisation
- L'expression
- L'utilisation
- La prévention.

a) La localisation

🔍 Comprendre l'idée

Imaginez que vous avez mis toute votre énergie dans un projet et que celui-ci échoue, vous éprouvez une légitime déception, mêlée de colère... Ces émotions sont porteuses d'information, elles témoignent de vos efforts et de leur inutilité : votre projet n'a pas abouti, et cela signifie qu'il va vous falloir changer d'objectif après avoir analysé les relations de cause à effet qui ont conduit au résultat actuel. Face à un échec, la déception est une émotion adaptée, à condition qu'on soit le principal responsable. Il serait tout à fait inadapté de ressentir de l'allégresse, de l'anxiété, de la terreur ou de la joie dans le même contexte.

La **localisation de l'émotion** se réfère à la façon dont elle répond au contexte. Il s'agit, selon les circonstances d'éprouver l'émotion qui convient.

❓ L'INTERROGATION DU PRATICIEN PNL

Les réponses aux interrogations suivantes mettent en évidence les critères qui valident la localisation de l'émotion :

- *Quel comportement spécifique cette émotion va-t-elle produire dans ce contexte précis ?*
- *Quelles vont être les conséquences de ce comportement dans ce contexte précis ?*

Quand nous avons évoqué la question de l'écologie d'un objectif, nous avons utilisé la même

démarche : les conséquences prévisibles de l'objectif sont-elles adaptées au contexte ?

Si, dans une situation d'échec nous éprouvons de la joie, cela signifierait que nous sommes satisfaits du résultat et dans ce cas, il ne s'agirait plus d'un échec. En effet, la PNL présuppose que chaque émotion est porteuse d'un message spécifique. En conséquence, si nous éprouvons dans une situation donnée une émotion inadaptée, cela montre un décalage, tout se passe comme si notre réaction ne correspondait pas à la situation, le praticien PNL devra chercher la signification de l'émotion, et le contexte auquel elle s'associe.

Quand nous avons présenté les relations de cause à effet, nous avons montré qu'on peut réagir à une situation présente en nous situant dans le cadre du futur. En explorant ce qui va arriver nous perdons le contact avec ce qui est en train d'arriver et nous éprouvons alors des émotions adaptées à un contexte qui n'existe que dans notre imagination. Certaines émotions se caractérisent par leur appartenance à un cadre temporel, l'anxiété ne prend de sens que par rapport au futur, on ne peut être anxieux par rapport au passé.

La localisation de l'émotion dépend de notre aptitude à identifier contextes, états internes et relations de cause à effet. Quand nous identifions l'émotion qui surgit en nous, cela nous donne les moyens d'agir sur elle, sur notre comportement et donc sur l'interaction. Pour arriver à localiser convenablement ses émotions, la première étape consiste à les reconnaître et à les nommer précisément, des expressions telles que « je me sens bien » ou « je ne me sens pas bien » sont trop générales. Définir l'émotion requiert une certaine qualité d'attention à soi-même en particulier au niveau des sensations physiques, des comportements, et des critères et valeurs qui l'accompagnent.

EXERCICE

■ APPRENDRE À IDENTIFIER SES ÉMOTIONS

À effectuer individuellement, ou par groupe de deux personnes.

Le but de cet exercice est de reconnaître ses émotions, de prendre conscience de l'influence qu'elles exercent sur ses comportements, et d'en évaluer la localisation.

- 1) Sélectionner de trois à six émotions fréquemment ressenties. Pour cet exercice, il est intéressant de choisir des émotions vécues comme positives et d'autres vécues comme négatives.
- 2) Penser à une situation familière et en rassembler le maximum de détails visuels, auditifs et kinesthésiques afin d'en créer une définition très claire.
- 3) Lorsque la scène est claire, penser à une émotion et imaginer quel serait le comportement produit par celle-ci dans la scène évoquée précédemment ; l'interrogation « Quelles seront les conséquences de cette émotion dans ce contexte » sert de guide pour ce travail.
- 4) Quand cette émotion a été étudiée, procéder de la même façon avec une autre émotion mais toujours dans le même contexte.
- 5) Continuer jusqu'à ce que l'émotion trouvée apparaisse comme la mieux adaptée au contexte défini.

b) L'expression

Savoir exprimer son émotion caractérise également sa pertinence. Les plaintes que les gens formulent à l'égard de leurs émotions font souvent référence au comportement qui les traduit, la manière d'exprimer ce qu'on ressent joue un rôle essentiel dans les situations de communication.

Comprendre l'idée

L'expression des émotions appartient au domaine des équivalences complexes et nous savons que des différences interindividuelles importantes existent à ce niveau. Chaque être est unique et ses comportements affirment ses différences ; il existe cependant des constantes¹ sur lesquelles nous nous basons pour donner un sens aux messages de nos partenaires. Toute personne est capable de reconnaître les émotions basiques de ses interlocuteurs, les choses se compliquent quand il s'agit d'émotions dérivées traduites dans des comportements qu'on lira au niveau individuel à travers le décryptage de l'équivalence complexe, et le niveau culturel qui tend à valoriser ou dévaloriser certaines expressions de l'émotion.

Exprimer ses émotions c'est livrer des informations sur soi, sur ce qu'on ressent, et permettre aux autres d'en disposer. Dans notre culture, nous occupons l'espace défini par des distances interindividuelles incluant des perceptions visuelles, auditives et kinesthésiques. Si nous sortons de cette bulle, nous entrons dans celle d'un autre individu en transgressant le code proxémique¹ particulier au milieu culturel. Exprimer ses émotions négatives devant des inconnus représente une manière de transgresser ce code en violant la distance spatiale par des gestes d'ampleur et de rythme inhabituels, et l'espace auditif par une élévation du volume de la voix.

Les problèmes liés à l'expression des émotions

Nous apprenons à exprimer nos émotions en fonction de normes culturelles et de nos différences individuelles. Il semble cependant impossible de ne rien exprimer, nous pourrions dire en paraphrasant l'humoriste RAYMOND DEVOS que « ne rien exprimer », c'est déjà « exprimer quelque chose »! Cette affirmation développe le présupposé attribué au mouvement d'idées de l'École de Palo Alto « nous ne pouvons pas ne pas communiquer ».

Beaucoup de problèmes de communication proviennent non pas d'un manque d'expression mais d'une expression inadaptée. Ce que nous croyons exprimer ne correspond pas à ce que perçoivent nos partenaires, le comportement et l'intention sont décalés.

Lorsque nous ressentons une émotion jugée inacceptable pour diverses raisons et que nous essayons de ne pas l'exprimer, nous produisons de l'incongruence en cherchant à associer un comportement et un état interne incompatibles.

Lorsque nous voulons exprimer une émotion particulière, nous utilisons un code inconnu de notre interlocuteur, il va donc l'interpréter à sa manière pour donner un sens à notre comportement. En cherchant à nous conformer à certains modèles, nous arrivons à croire que pour exprimer du dynamisme il est important de « déplacer de l'air », de faire de grands gestes, de parler fort, de se mouvoir sur un rythme rapide, etc. Nos gesticulations peuvent aussi être comprises comme de la nervosité, de l'agitation ou de l'instabilité. L'observateur attentif relève les décalages, et, face à nos ambiguïtés, construit son propre sens.

Les difficultés d'expression proviennent donc d'une discordance entre l'émotion et le comportement, soit parce que nous ne savons pas identifier notre émotion, soit parce que nous ne manifestons pas le comportement adéquat.

L'expression congruente d'une émotion dépend étroitement de la variété de notre palette comportementale. Quelqu'un qui exprime ses sentiments positifs comme négatifs de la même façon doit s'attendre à rencontrer à son égard de l'indifférence. Il n'y a là aucune force mais plutôt la preuve d'un handicap et la manifestation évidente d'une limite.

Le même phénomène dans d'autres contextes

Les acteurs savent bien que l'authenticité de leur jeu nécessite de produire un comportement représentatif de l'émotion, il ne leur suffit pas de ressentir l'émotion mais encore de posséder la souplesse comportementale suffisante pour pouvoir l'exprimer d'une manière accessible à ceux auxquels elle s'adresse.

EXEMPLE

Imaginez que vous venez d'obtenir une promotion depuis longtemps espérée mais difficile à atteindre, vous n'allez probablement pas vous mettre à sauter de joie en poussant des cris sauvages dans le bureau de votre patron qui vous l'annonce, vous trouvez alors un autre moyen d'exprimer votre satisfaction. De retour à la maison lorsque vous annoncez la nouvelle devant votre famille, vous utilisez une autre expression de votre émotion, le lendemain, au restaurant entre amis, vous en parlez et vous montrez que vous êtes satisfait avec un comportement qui n'est ni celui que vous avez eu devant votre patron, ni celui que vous avez utilisé en famille. Vous n'avez pas manqué de sincérité, vous avez simplement utilisé le langage approprié à chaque situation pour exprimer votre état intérieur.

L'expression de l'émotion c'est aussi le choix du comportement élaboré en fonction du contexte. Si nous prenons l'exemple ci-dessus et que nous changeons l'ordre des comportements, nous bouleversons la compréhension du message initial car chaque expression du même état émotionnel est adaptée à la situation.

LES INTERROGATIONS DU PRATICIEN PNL

Quand nous voulons exprimer un sentiment, nous devons penser à notre interlocuteur :

- Comment lui faire comprendre ce que nous voulons qu'il comprenne ?
- Quelles sont ses attentes ?

Il est faux de croire qu'il n'existe qu'une seule façon d'exprimer une même émotion, et qu'en conséquence, ceux qui adaptent leurs comportements manquent de sincérité. La PNL préconise au contraire de donner à nos interlocuteurs les messages qu'ils peuvent comprendre en tenant compte de leur personnalité et de leurs critères. Savoir s'adapter aux autres c'est faire preuve de respect et de considération à leur égard. Un sourire peut exprimer beaucoup d'émotions, mais certaines excluent strictement l'usage du sourire. Pour en faire la preuve, essayez en souriant de vous mettre en colère ou de réveiller une vieille et sournoise antipathie à l'égard de quelqu'un. Accéder à ce type d'expérience n'est pas chose aisée avec un sourire, si, malgré tout vous avez gardé le sourire, celui-ci s'est modifié et il y a de fortes probabilités pour qu'il ressemble davantage à celui d'un requin

Résumé

En résumé, nous affirmons que l'expression des émotions résulte d'une reconnaissance et d'une bonne localisation de celles-ci par rapport aux contextes. L'expression des émotions passe par l'usage de comportements variés assurant la congruence.

L'expression des émotions concerne enfin les mots utilisés pour les décrire ou en faire part. Nous avons souligné que le choix dépendait en grande partie de la richesse et de la variété des émotions que nous étions capables de ressentir. Ce sont précisément les mots qui confirment l'existence de l'émotion car ils désignent alors certaines zones d'expérience sur nos cartes de la réalité. L'émotion peut bien sûr exister en dehors de ce cadre, mais elle a besoin de s'exprimer à travers des mots pour devenir une expérience transmissible et aussi pour que la personne qui l'éprouve puisse agir sur elle.

Au cours de leur formation en PNL, les participants ont eu pour tâche de répertorier le maximum d'émotions et d'en construire les métaprogrammes. Les résultats de ce travail ont mis en évidence les métaprogrammes de quatre cents émotions différentes ! La définition d'une émotion nécessite l'attribution d'un nom spécifique. Il s'agit d'ailleurs d'une préoccupation importante de la psychologie cognitive.

En savoir plus

Dans un article intitulé « la face cachée des émotions », MONIQUE DE BONIS, Directeur de recherche au CNRS (laboratoire de psychopathologie et URA 1957), auteur de *Connaître les émotions humaines*, Mardaga, 1996 explique : « Parler de représentations mentales à propos des émotions peut sembler étrange. Mais l'idée devient plus concrète lorsque l'on considère que les émotions ne sont pas seulement éprouvées : on les décrit et on les distingue à l'aide d'un certain vocabulaire. Prenons, par exemple, le mot « chagrin » : il désigne une forme de tristesse (émotion de base). Cependant, pour expliquer ce que désigne le « chagrin », il faut forcément le relier à la représentation d'une certaine situation. Avoir du chagrin, c'est être triste, et avoir une représentation de la chose qui a motivé en quelque sorte cet état de tristesse : par exemple, une chose, qui s'est produite et que l'on n'a pas souhaitée (la perte d'un objet cher, le départ d'un ami, etc.). Pour analyser le mot chagrin, il faut donc avoir en tête quelque chose de plus que de la tristesse. »

OATLEY et JOHNSON-LAIRD se sont appliqués à réécrire, donc à expliciter, près de 60 mots du lexique des émotions. Ils les ont ainsi catalogués en fonction des représentations utiles pour en reconstruire le sens. En voici quelques exemples :

- « être déçu » ou « désappointé », c'est « être triste » à cause d'un but qui n'a pas été atteint ;
- « se sentir honteux », c'est « être triste » et avoir en mémoire une représentation négative de

soi par rapport à autrui. »

Ceci doit nous conduire à une notion d'exigence dans la définition et la désignation de ce que nous éprouvons, de la même façon que nous cherchons à obtenir une information de haute qualité dans nos stratégies de questionnement. Tous les spécialistes de la psychologie cognitive ne s'accordent pas avec cette démarche considérant que les mots ne suffisent pas à qualifier une émotion et que, même les émotions de base correspondent à des expériences différentes selon les cultures, ce qui rend la précision lexicale encore plus aléatoire.

c) L'utilisation

Dans la perspective PNL, **l'utilisation des émotions** consiste à les identifier et à comprendre les informations qu'elles transmettent. On présuppose donc que toutes les émotions, y compris les plus désagréables valent la peine d'être éprouvées parce qu'elles apportent une information dont on peut bénéficier, à condition de l'identifier.

Émotions et métaprogrammes

Si nous examinons l'émotion en termes de métaprogrammes, nous remarquons qu'elle requiert au minimum la mise en œuvre des distinctions suivantes :

- Catégorie de tri orientée « personne/soi »
- Fonction « associée » au processus.

Prendre connaissance d'une information nécessite celle des distinctions suivantes :

- Catégorie de tri orientée « information/soi »
- Fonction « témoin » du processus.

Cela signifie que pour comprendre l'information transmise par l'émotion, il s'agit de passer d'un mode « associé » à un mode « témoin », autrement dit, prendre du recul par rapport à ce qu'on vit pour conduire une réflexion. En agissant ainsi on modifie nécessairement l'état interne et l'émotion. Ce passage n'est pas toujours facile car les émotions trop intenses ne laissent pas le temps de réfléchir.

❓ **LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN PNL**

le praticien PNL peut suggérer cependant d'utiliser des questions telles que :

Que signifie ce que je ressens ?

Quel enseignement puis-je en tirer ?

Les réponses permettront ensuite de déchiffrer le message, car, le simple fait de penser à s'interroger permet d'accéder à une métaposition, puis à une attitude active de mise en pratique de l'information intégrée au cours de l'expérience.

Ainsi, l'utilisation des émotions met en œuvre la séquence suivante :

Personne/soi... Information/soi... Action/soi ou Action/autres

Pour les métaprogrammes de fonctionnement, nous observons le passage d'une réponse

associée au processus à une métaposition.

D'autres distinctions peuvent intervenir, elles sont alors liées au contexte spécifique, à la nature même de l'émotion, celles auxquelles nous faisons allusion représentent uniquement les constantes du processus d'utilisation des émotions, en objectivant sa structure elles nous permettent de procéder méthodiquement à notre étude.

Notons qu'on pourrait utiliser le modèle des positions de perception pour décrire le glissement entre la phase de vécu de l'émotion (position 1), celle de témoin (position 3 dite méta), et une position 4 (simultanée) dans laquelle l'information est devenue une ressource actualisée.

d) La prévention

La prévention des émotions est une façon de les utiliser en se servant de leur enchaînement dans le temps. Il est possible en effet de découvrir un ou plusieurs éléments qui déclenchent l'émotion. En admettant qu'on ait compris le sens de l'émotion et jugé utile de s'en passer dans certains contextes, il sera possible de l'éviter, pourvu qu'on intervienne assez tôt.

Comprendre l'idée

Il s'agit de prévoir l'apparition d'émotions trop intenses, dont l'expression serait inappropriée, et qui rendrait la situation difficile. Cela requiert de savoir identifier ce qui déclenche l'émotion, une situation particulière, la présence ou l'absence d'une personne, un élément de l'environnement, un moment dans le temps, ou tout autre facteur. Pour identifier le déclencheur, le praticien PNL peut utiliser une technique d'imagerie mentale telles que la dissociation VK.

Pour certaines personnes, c'est une situation qui joue le rôle de déclencheur, et donc elles seront conduites à l'éviter. Lorsque la prise de parole en public représente un stress très important, on observe que le sujet cherche à éviter cette situation. Cette attitude met en œuvre une « prévention » mais, elle demeure largement insuffisante car elle n'apporte pas de réelle solution pour gérer le problème. Il faudra de toutes les façons apprendre à faire face aux problèmes, l'évitement ne faisant que différer les choses.

Une expérience vécue comme négative, une forte humiliation, du désespoir, de la haine, ou toute autre émotion, constituent fréquemment le point de départ d'attitudes préventives par évitement. Le praticien PNL doit faire la distinction entre la prévention et l'évitement, même si les nuances sont subtiles, l'évitement peut être une étape avant d'apprendre à développer des conduites responsables de prévention. L'objectif de la PNL est de restaurer la liberté de choisir, l'autonomie et la prise en charge active de ses propres difficultés.

Prévention des émotions et métaprogrammes

La prévention des émotions nécessite la mise en œuvre des distinctions suivantes :

- Catégorie de tri orientée : « information » soi et autres
- Métaprogramme de fonctionnement : « comparaison » (passé/présent)
- Opérateur : cause à effet présent/futur.

Dans un premier temps, le déclencheur de l'émotion négative sera identifié, puis les perceptions traitées selon une orientation « information ». Ensuite on cherche en quoi la situation actuelle ressemble ou diffère d'une situation passée précédant l'apparition de l'émotion négative. Enfin, le résultat de la comparaison permet d'établir une relation de cause à effet entre présent et le futur, on établit alors au minimum deux conséquences probables du contexte présent qu'elle perçoit :

- Laisser la situation se répéter dans le présent comme par le passé et cela entraîne l'apparition de l'émotion négative
- Modifier le comportement présent pour obtenir un résultat différent.

Il y a deux conséquences, deux futurs possibles, l'un est souhaité l'autre non ; généralement, la personne passe à l'action pour éviter le futur non désiré mettant ainsi en œuvre une attitude préventive.

Résumé

Comme pour l'utilisation des émotions, nous avons souligné les distinctions indispensables au processus de prévention pour en objectiver la structure, nous sommes conscients que d'autres éléments participent d'un comportement de prévention. Leur présence est en relation avec le contexte, le contenu de la perception, et n'est pas indispensable au déroulement même du processus de prévention.

En résumé, retenons les quatre qualités qui définissent les conditions d'adaptation au contexte d'une émotion :

- La localisation : l'émotion est en accord avec ce qui la déclenche.
- L'expression : l'émotion ressentie est en accord avec le comportement qui l'exprime.
- L'utilisation : l'émotion peut être perçue comme une information.
- La prévention : la reconnaissance des déclencheurs permet d'éviter l'apparition d'une émotion paralysante.

• Les fonctions des émotions

Comprendre l'idée

Dans le jargon de la PNL, l'attribut fonctionnel est le terme pour désigner le message de l'émotion, sa qualité informative spécifique. L'attribut fonctionnel se formule généralement par une phrase, par exemple, celui de la culpabilité s'énonce : « vous n'avez pas tenu compte de critères importants, pour vous ou pour d'autres personnes, et vous voulez vous assurer de ne pas recommencer ».

L'attribut fonctionnel se démarque de l'idée d'intention, les émotions n'ont pas d'intention (sauf celles que nous leur prêtons et qui traduisent ou interprètent nos perceptions du réel) seulement des fonctions. Fonction et intention se confondent pourtant, car, s'y intéresser signifie qu'on accède à une logique utilitaire de l'émotion, comme l'illustre bien la démarche PNL. La fonction de l'émotion peut être comprise comme une rétroaction dans un système

Lorsque vous avez une sensation de peur, celle-ci vous informe que vous devez vous protéger pour la faire cesser, il s'agit d'une fonction, en aucun cas d'une intention.

L'attribut fonctionnel d'une émotion se résume au contenu informatif du message. L'aptitude à positiver les émotions vécues comme négatives représente une très importante partie de l'utilisation des émotions. Certaines personnes arrivent en effet à déceler avec acuité ce qu'une situation désagréable peut représenter en termes positifs, d'autres au contraire semblent se complaire dans le négatif. La possibilité de percevoir les attributs fonctionnels d'une émotion semble en relation avec celle qui permet de positiver des situations négatives ou vécues comme telles.

Nous proposons maintenant une liste d'émotions et de leurs attributs fonctionnels, ils sont destinés à nous apprendre à recadrer dans le positif nos émotions négatives.

Émotion	Attribut fonctionnel
Désespoir	Manque de réalisme dans le choix du moment opportun pour abandonner un choix
Frustration	Utilisation d'un moyen inadapté à l'objectif visé, des solutions différentes doivent être envisagées
Ennui	Les buts visés ont été atteints, il est temps d'en construire de nouveaux.
Colère	D'importants critères ont été transgressés
Confusion	Manque d'information
Peur	Prendre des mesures de protection
Indécision	Les critères sont insuffisants ou inadaptés à la situation
Dépassement	Établir des priorités
Insuffisance	Une comparaison soi/autres fait apparaître un manque, les moyens d'y remédier restent à préciser
Regret	D'autres actions auraient pu être mises en œuvre
Culpabilité	Transgression de critères (soi et/ou autres), besoin de s'assurer de ne pas recommencer
Anxiété	Manque de préparation pour un événement prévisible
Déception	Résultats non désirés d'une tentative

Cette liste montre quelques exemples pour comprendre autrement, les émotions que nous jugeons négatives pour nous-mêmes ou les autres. Quand on traverse des moments pénibles, il est en effet rassurant de penser que ces émotions négatives contiennent un message et que nous allons tirer un enseignement précieux d'un échec ou d'une erreur. Cette façon d'envisager les émotions négatives s'avère extrêmement utile pour la relation d'aide ou de développement personnel car elle implique une attitude active : la personne cherche des informations puis des solutions, elle accède ainsi à une métaposition, prend de la distance par rapport à ses difficultés et libère sa créativité tout en modifiant l'état intérieur négatif.

Attribut fonctionnel et métaprogrammes

Nous trouvons les distinctions suivantes :

- Catégorie de tri avec orientation « information »
- Métaprogramme de fonctionnement « en désaccord »
- Opérateurs de référence « futur » et relation de cause à effet « présent/futur ».

L'attribut fonctionnel d'une émotion lui donne un sens, dans le cadre d'une orientation « information », il rompt avec le contexte de l'émotion en apportant son message ce qui procède d'une réponse en désaccord, enfin, il fonde son utilité sur un bénéfice futur. C'est en effet parce que l'on intègre son message que l'on devient ensuite capable d'adopter le comportement adéquat.

3. La structure des émotions

En tant qu'expérience subjective l'émotion possède une structure que l'on peut décrire en termes de métaprogrammes, nous n'utiliserons pas toutes les distinctions présentées dans les chapitres précédents, mais seulement les plus représentatives ou les plus fréquentes auxquelles s'associent certains aspects du modèle de généralisation.

• Métaprogramme d'une émotion et modèle de généralisation

Les métaprogrammes constituent un outil descriptif donnant accès à la structure des émotions. Certaines émotions sont très voisines sur le plan de leur structure et ne diffèrent parfois que d'un seul élément, tel est le cas entre la frustration et la déception, la première est active car la personne n'a pas atteint son but mais elle sait pourtant qu'elle peut l'atteindre et qu'il lui manque seulement de trouver le bon moyen. Pour sa part, la déception est passive, on se rend compte qu'on ne peut plus rien faire pour atteindre le but fixé. Pour le reste, la frustration et la déception sont très voisines.

Les émotions se composent de différentes distinctions des métaprogrammes et du modèle de généralisation, cependant, ces deux outils n'ont pas la prétention d'en décrire toutes les subtilités. Le praticien PNL saura personnaliser ses observations et se garder de généralisations hâtives : pour définir le métaprogramme d'une émotion, il lui faudra tenir compte des différences personnelles et des composantes communes.

Découvrir la structure des émotions permet de les utiliser avec efficacité. En effet, nous remarquons qu'il suffit parfois de changer un détail pour que l'ensemble se modifie, de même avec les émotions nous pouvons agir sur un seul élément qui les compose pour les modifier dans un sens positif qui sert nos objectifs.

Comprendre l'idée

Le modèle de généralisation décrit comment un événement particulier prend un caractère général, en faisant apparaître les détails qui serviront de preuve subjective pour que l'expérience observée ou vécue acquiert un caractère de stabilité dans le temps ; ces distinctions constitueront la base de relations de cause à effet organisées du « passé » vers le « présent » et le « futur ». Certains formateurs nomment ce modèle « schéma de prédiction » posant le principe qu'il donne des moyens de prévoir les comportements : nous distinguons les éléments suivants :

- Intensité
- Durée
- Séquence
- Fréquence
- Intervalle

Ces éléments interviennent de façon très inégale selon la subjectivité de chacun et les contextes observés, cependant, nous remarquons des tendances à en privilégier un ou deux dans la construction des certitudes et des généralisations sur lesquelles s'élaborent ensuite les croyances.

Phrases révélatrices

Si quelqu'un affirme :

– Le marchand de journaux a toujours l'air de mauvaise humeur !

Il peut fonder cette généralisation sur différents éléments.

– L'intensité : évaluation subjective d'un degré de « mauvaise humeur ».

– La durée : le temps que prend l'expérience pour se dérouler du début jusqu'à la fin, l'action de « vendre un journal à quelqu'un » représente-t-elle l'unité de mesure du temps ou bien la personne en utilise-t-elle une autre pour déterminer la durée de la mauvaise humeur ?

– La fréquence : à quel rythme des événements semblables se reproduisent-ils ? et combien de fois le même événement doit-il se reproduire pour que la personne puisse le généraliser ? Quelle unité subjective du temps la personne utilise-t-elle pour définir « toujours », « souvent », « rarement ».

– La séquence : L'ordre dans lequel se déroulent les événements est-il ou non pris en considération ?

– L'intervalle : quelle est la durée du laps de temps qui sépare deux événements semblables, c'est-à-dire la durée de la cause à effet.

Pour ce qui concerne la structure des émotions, nous ne retenons de ce modèle que les notions d'intensité et de fréquence qui rassemblent un grand nombre d'informations.

EXERCICE

DÉCOUVRIR LE MÉTAPROGRAMME D'UNE ÉMOTION

Par groupes de 3 à 6 personnes, 45 minutes

- 1) Le groupe établit une liste de 3 ou 4 émotions qu'il souhaite explorer.
- 2) Chaque personne individuellement pense à l'émotion 1 en évoquant une expérience au cours de laquelle elle l'a éprouvée. Après en avoir construit une représentation mentale très claire, chaque participant note les distinctions des métaprogrammes qui entrent dans son expérience subjective de l'émotion.
- 3) Ensemble, les participants font la synthèse de leurs expériences et mettent en évidence les caractères communs et les distinctions des métaprogrammes présentes pour chaque individu.
- 4) On reprend ensuite à l'étape 2 pour une autre émotion.

Le but de cet exercice est de permettre à chaque participant de comparer son expérience avec celle des autres pour faire la part de sa subjectivité et découvrir les points communs entre son expérience et celle des autres participants. En animation de groupe, il est intéressant de choisir une liste d'émotions que chacun souhaite explorer, de procéder à l'exercice et d'effectuer enfin une synthèse du travail des différents groupes de façon à élargir l'expérience à un plus grand nombre de

personnes. De plus, cet exercice permet d'accéder à la structure de l'émotion et d'en découvrir l'attribut fonctionnel. Il est utile pour l'exercice d'utiliser toutes les distinctions qui paraissent pertinentes à la fois dans les métaprogrammes et dans le modèle de généralisation.

Nous allons présenter maintenant les distinctions sélectionnées dans les métaprogrammes pour définir la structure des émotions.

• Le cadre du temps

Parmi les autres distinctions des métaprogrammes, le cadre du temps joue un rôle d'une grande importance pour situer l'émotion. La PNL le considère d'une part comme référence d'autre part en fonction des relations de cause à effet entre le passé le présent et le futur.

Ainsi, nous cherchons à savoir si l'émotion étudiée se réfère au passé, au présent ou au futur, ou bien encore si elle est la conséquence ou l'élément déclenchant d'une relation de cause à effet.

EXEMPLE

Imaginez la situation suivante : vous êtes à votre bureau et le téléphone sonne. Au bout du fil vous reconnaissez la voix d'un de vos meilleurs clients, il est très bavard et adore parler avec vous. Vous savez que vous ne pourrez faire l'économie d'un bon quart d'heure de conversation... Vous considérez pourtant la pile de dossiers que vous devez traiter de toute urgence, vous éprouvez alors le détestable sentiment d'être dépassé, submergé, et vous avez envie d'éconduire votre interlocuteur. Cependant, vous vous en abstenez car vous savez que ce quart d'heure « perdu » pour les dossiers est un quart d'heure « gagné » pour les affaires. Cette perspective vous aide alors à sortir de votre état de dépassement...

Exploitation

L'état interne « submergé » ou « dépassé » se situe dans le présent, nous voudrions que tout le travail soit effectué dans l'instant présent. Or ce n'est pas possible parce que nous avons des limites, et que certains éléments échappent à tout contrôle. L'attribut fonctionnel de cette émotion indique que nous devons établir des priorités pour en sortir. Cela nécessite de comparer l'importance des tâches à accomplir, mais surtout définir un temps pour les actions à entreprendre. Lorsque nous nous sentons submergés, nous pouvons sortir de cet état en modifiant seulement notre attention par rapport au temps. L'exemple ci-dessus illustre bien le rôle du cadre temporel car, en pensant aux aspects positifs futurs, la personne parvient à sortir du cadre présent où elle se sent submergée. Cette émotion négative se modifie instantanément.

Lorsque nous éprouvons du regret, cette émotion prend sa source dans le passé, nous utilisons :

Phrases révélatrices

Le passé comme référence et nous formulons notre regret dans des affirmations ou des constatations telles que :

– J'aurais dû...

– Je n'aurais pas dû...

Si nous passons du passé au présent et au futur cela modifie notre émotion et nous permet de

EXERCICE

■ MODIFIER UNE ÉMOTION EN CHANGEANT LE CADRE DU TEMPS

Individuellement

- Chercher une expérience qui provoque de l'appréhension.
- Obtenir une représentation mentale claire de cette expérience.
- Tout en vivant mentalement cette expérience, porter son attention sur le présent.

Lorsque nous éprouvons de la crainte, de l'appréhension, de l'anxiété à propos de quelque chose, cette émotion nous conduit à vivre dans le présent des éventualités du futur qui, par définition, ne se sont pas produites. En changeant le cadre du temps, en passant du futur au présent, cela permet de modifier notre expérience d'appréhension, de crainte ou d'anxiété. Cela ne suffit pas cependant à chasser l'émotion négative car elle traduit un manque d'informations à propos d'un événement à venir, cependant, il n'est d'aucune utilité de vivre à l'avance des éventualités désagréables.

Pour modifier l'expérience de certaines émotions, il suffit donc d'agir dans le cadre du temps.

• Les opérateurs modaux

Les opérateurs modaux définissent des lois dans la carte de la réalité. Certaines de ces lois sont impératives, d'autres plus souples, ainsi, nous nous sentons plus engagés dans une décision selon l'opérateur modal utilisé.

Comparons les affirmations suivantes :

- Je dois terminer ce travail avant la fin de la semaine
- Il faudrait que je termine ce travail avant la fin de la semaine.

La seconde affirmation pourrait faire penser qu'il y a un « mais » à la clé :

- Il faudrait que je termine ce travail avant la fin de la semaine MAIS, je préfère m'occuper d'autre chose.

Tandis que la première affirmation vaut par elle-même et implique de s'y conformer sans contester.

Ainsi, l'opérateur modal choisi caractérise la façon dont on s'engage dans une émotion. Certaines émotions dépendent étroitement de l'opérateur modal, c'est notamment le cas pour le sentiment de responsabilité. Comment vous sentez-vous responsable de l'exécution d'une tâche ? en vous disant :

- C'est à faire !
- C'est à moi de le faire !
- Je peux le faire ?

Selon les contextes, et selon les personnes l'opérateur change, cependant nous pouvons établir une sorte de liste d'émotions et d'opérateurs modaux habituellement liés dans l'expérience.

Repérage

Dans la liste suivante, l'opérateur modal représente un indicateur de l'émotion. Par exemple « je dois » indique un état « contraint », « submergé », voire « obsédé ». L'observation des aspects non verbaux viendra compléter et confirmer ou qu'il s'agit bien d'une émotion de ce type. Pour conserver son aspect pratique, nous présentons les opérateurs modaux conjugués à la première personne du singulier.

Opérateur Modal	Émotion
J'ai besoin de	Dépendance, état de demande
Je dois	Sentiment d'être contraint, dépassé, obsédé
Je devrais	Se sentir obligé
J'aurais dû	Culpabilité, regret,
Je n'aurais pas dû	Culpabilité, regret, repentir
Je pourrais	Espoir, optimisme
Je peux	Confiance, responsabilité, compétence
Je pouvais	Déception
Je ne peux pas	Incompétence, insuffisance, frustration
Je veux	Motivation, attrait, intérêt, ambition
Je voudrais	Velléité

Cette liste montre quels opérateurs modaux participent à la structure de l'émotion. Il est important de prêter attention aux opérateurs modaux que la personne utilise pour faire part de son expérience. Dans un entretien, on peut chercher à savoir ce que notre interlocuteur entend par « sens des responsabilités », si nous prêtons attention aux opérateurs modaux et à l'accompagnement non verbal qui s'y associe, cela nous donne de précieux renseignements sur son vécu. En effet, si les opérateurs modaux peuvent varier d'une personne à une autre, leur présence ou leur absence représente un élément significatif à propos de l'émotion de la personne. L'expression de certaines émotions nécessite en effet la participation d'un opérateur modal.

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN

- Qu'est-ce qui vous prouve que vous êtes indépendant ?
- Qu'est-ce qui fait que vous êtes déçu ?
- Pour vous, que signifie avoir de l'ambition ?

Dans des contextes de relation d'aide ou de développement personnel, nous rencontrons souvent des émotions que la personne exprime en se disant coincée, ou bloquée. Typiquement, ces expériences sont formulées avec des négations, la personne s'exprime avec des « je ne veux pas » ou des « je ne peux pas » souvent liés d'ailleurs par une notion d'équivalence, le second tenant la place du premier. Pour aider la personne à sortir de ce blocage, nous pouvons l'amener à changer d'opérateur modal pour exprimer son état : par exemple transformer un sentiment d'impuissance en état de demande en passant d'un « je ne peux pas » à un « j'ai besoin de » ou à un « il me faudrait », a pour résultat de faire entrevoir à la

personne de possibles ressources et modifie son émotion négative.

• Actif et passif/Éloignement et rapprochement

a) Actif et passif

Ces distinctions s'ajoutent aux précédentes et entrent dans la composition des émotions, elles concernent l'implication de la personne dans l'émotion. Quand on se sent impliqué de façon passive dans une situation cela conduit à ressentir des états de résignation, d'acceptation, de déception, d'espoir, d'attente.

À l'inverse quand la personne s'implique de façon active dans la situation, elle ressent de la curiosité, de la détermination, de la confiance en elle, de l'affection, mais aussi de la peur.

Certaines émotions se caractérisent par l'activité ou la passivité, et cela confirme l'observation des données précédentes. Une personne qui s'exprime avec des « je ne peux pas y arriver » se trouve selon toute vraisemblance impliquée de façon passive dans son émotion.

Phrases révélatrices

- J'espère que...
- J'aimerais que...
- Ce serait bien si...
- Je souhaite que...
- Je n'y peux rien...
- Ce n'est pas de ma faute...

La personne qui utilise ces expressions se place en victime des événements, elle accepte son impuissance à agir sur la situation en cours. Des questions telles que :

- Qu'allez-vous faire pour... ?
- Comment allez-vous vous y prendre pour... ?
- Quelle décision allez-vous prendre ? sont destinées à déconnecter la personne de son acceptation passive pour la faire passer dans une implication active. Des répliques comme les suivantes sont toutefois fréquentes.
- Quelle décision allez-vous prendre ?
- Il n'y a qu'à attendre !
- Qu'allez-vous faire pour résoudre ce problème ?
- J'espère que la conjoncture va s'améliorer et que cela résoudra mes difficultés !

Cependant, le simple fait de poser la question représente en termes de métaprogramme un « désaccord » par rapport au contexte de la passivité, cela suffit à légèrement modifier l'expérience de l'interlocuteur et peut donc l'amener à recadrer en mode actif ce qu'il vit passivement.

b) Rapprochement et éloignement

Ces deux distinctions complètent et définissent la façon dont la personne réagit face à certaines situations. Soit elle se décide à agir pour éviter quelque chose, il s'agit alors d'une réponse d'éloignement ; soit elle décide d'aller vers quelque chose et, dans ce cas, il s'agit d'une réponse de rapprochement. Nous avons montré les recoupements de ces deux distinctions avec celles des réponses « en accord » et « en désaccord », pour mettre en évidence que les réponses d'éloignement s'associent à celles « en accord », tandis que celles de rapprochement se lient avec des réponses « en désaccord ».

👉 EXEMPLES

Certaines émotions se définissent typiquement dans l'une ou l'autre catégorie.

La fidélité, la constance, la tranquillité, la réserve, la discrétion se caractérisent par une notion d'éloignement alors que le rapprochement définit mieux l'ambition, le goût du risque, le désir, la séduction, l'idéalisme, ou l'infidélité.

💬 Association avec d'autres distinctions des métaprogrammes

L'éloignement et le rapprochement se combinent aussi avec le caractère actif ou passif, ainsi, lorsqu'on a un objectif dans une situation donnée, on se situe déjà dans le cadre de l'activité, lorsqu'on a pas d'objectif on est dans un cadre passif. L'objectif peut conduire à agir pour s'éloigner ou se rapprocher de quelque chose; une personne activement impliquée dans une action de rapprochement vit des états intérieurs spécifiques comme la détermination, l'ambition, l'attirance, le désir, la curiosité, mais aussi la frustration ou la peur.

Si la personne est activement impliquée dans une action d'éloignement cela lui permet d'éviter de répéter des erreurs, et, par extension les attitudes de prévoyance, de prévention, de préservation, de protection.

Lorsque nous sommes impliqués de façon passive dans une action, cela s'associe fréquemment avec une réponse d'éloignement produisant des émotions comme l'ennui, le sentiment de solitude, l'apitoiement sur soi-même. Et, enfin, lorsque nous trouvons une association entre passivité et réponse de rapprochement nous rencontrons des états intérieurs comme la patience ou l'espoir.

• Les comparaisons

🔍 Comprendre l'idée

Pour comprendre comment les comparaisons composent certaines émotions nous devons revenir sur leur mécanisme : pour comparer, il faut deux éléments au minimum, l'un est représenté parce que l'on observe et l'autre constitue le modèle, ou la référence. La comparaison associe l'élément observé à l'élément référence pour mettre en évidence similarités et différences. Si la comparaison conduit à constater un accord cela génère des émotions telles que la satisfaction, si à l'inverse elle conduit à un désaccord ce sont des émotions telles que l'insatisfaction ou la méfiance qui apparaissent. Cette distinction

appartient à la catégorie des réponses « en désaccord », elle représente un élément entrant dans la composition de beaucoup d'émotions.

EXEMPLE

Dans des émotions comme le sentiment d'insuffisance, d'incompétence, de jalousie, d'infériorité, il existe le plus souvent une comparaison soi/autres. Ce type d'émotion se vit généralement de façon très désagréable, la personne effectue des raccourcis et des jugements de valeur confondant l'individu et les comportements, évaluant l'un à la place des autres. Il est possible de modifier considérablement le vécu de telles émotions en modifiant le contenu des comparaisons, par exemple comparer ce qu'on réalise aujourd'hui avec ce qu'on réalisait quelques années auparavant dans un domaine où des progrès considérables ont été accomplis.

Phrases révélatrices

Les comparaisons soi/autres entrent aussi dans la composition de la jalousie, lorsque la personne s'interroge :

- Mais qu'est-ce qu'il(elle) a de plus que moi ?
- Pourquoi le (la) préfère-t-on à moi ?

elle se met en compétition avec un(e) rival(e) et là encore souffre de ce qu'elle compare des éléments incomparables. En effet, nous présupposons que nous ne pouvons pas comparer la valeur humaine de deux personnes, seulement des faits, des résultats, des comportements qui ont une valeur dans leur contexte spécifique. Lorsque quelqu'un dit « il est meilleur que moi », il généralise un comportement spécifique à la globalité de la personne, il est plus exact de citer l'action : « il court plus vite que moi ! ».

Les comparaisons soi/autres associées à une implication passive produisent des émotions où la personne se sent impuissante, victime des événements, en revanche, lorsque les comparaisons soi/autres sont liées avec une implication active cela produit de la combativité, l'envie de gagner, le sens de la compétition. Certaines émotions nécessitent la mise en œuvre. Lorsqu'on les éprouve, on évalue, compare au moins deux options sans parvenir à trouver une solution « en accord » avec son critère ou son objectif. Quand l'issue « en accord » apparaît, cela conduit à une émotion différente qui peut être de la satisfaction de la certitude, de l'assurance, ou de la confiance, la comparaison a alors disparu.

• L'intensité

Cette distinction appartient au modèle de généralisation présenté précédemment, pour ce qui concerne les émotions elle en définit le degré. C'est l'intensité variant de légère à forte qui permet de différencier certaines émotions.

EXEMPLE

Désapprobation, irritation et colère, sont trois états similaires : il s'agit d'un critère de la personne qui se trouve contredit, ou transgressé. Selon le degré d'importance accordé à ce critère cela produit une émotion qui varie d'une légère irritation à la colère, la fureur serait

l'ultime stade !

Le même phénomène dans d'autres contextes

Dans certaines interventions (dissociation VK, changement du vécu subjectif de l'histoire, association d'ancres), le praticien PNL s'applique à faire varier l'intensité subjective d'une expérience pour renforcer des états de ressource, particulièrement lorsqu'il associe des ressources pour augmenter leur puissance. De la même façon, il est possible d'augmenter ou de diminuer l'intensité d'une émotion, on peut utiliser pour cela différents moyens, Et notamment les sous modalités sensorielles. Une personne orientée « auditif » est de toute évidence sensible à ce qu'on lui dit : des mots appropriés, une certaine qualité de la voix font aisément varier l'intensité de son émotion.

Pour faire varier l'intensité des émotions en utilisant le système kinesthésique, un des meilleurs moyens c'est d'établir un rapport solide, un contact très positif puis de guider la personne vers l'état interne souhaité en laissant la synchronie interactionnelle prendre le relais du praticien.

• La fréquence

Cette notion qui fait partie du modèle de généralisation présenté plus haut s'en différencie légèrement car, ici elle concerne le rythme de l'émotion et non la fréquence d'apparition de cette dernière. En effet, nous étudions certains éléments qui entrent dans la composition de l'émotion, la notion de répétition n'est donc pas pertinente ici.

Comprendre l'idée

Ce que nous appelons le rythme ou la fréquence d'une émotion c'est une notion très subjective qui caractérise la façon dont la personne la ressent : est-ce quelque chose de lent ou de rapide ?

Ceci n'est sans doute pas aussi évident que les autres éléments présentés jusqu'à présent, néanmoins, lorsque nous vivons un sentiment d'excitation, il se situe dans un rythme rapide qui se manifeste dans le comportement, à l'inverse, lorsque nous nous sentons pleins de patience et de calme, nous vivons cela avec un rythme sensiblement plus lent.

La notion de fréquence se comprend dans une perspective totalement subjective bien que le vécu lent ou rapide de certaines émotions se traduise dans des comportements observables. Dans certains cas, c'est précisément la fréquence de l'émotion qui est ressentie comme une gêne, par exemple lorsque nous sommes pressés cela peut soit nous conduire à établir des priorités dans ce que nous devons faire, ou bien à faire précipitamment n'importe quoi. C'est cette dernière option qui nécessite un changement de fréquence. En prenant conscience de la trop forte accélération de son rythme, il demeure toujours possible de s'arrêter quelques secondes, pour respirer profondément et ralentir.

EXEMPLE

L'efficacité ne donne pas une impression de vitesse, la personne garde son calme et effectue les tâches les unes après les autres en respectant un rythme adapté, on observe au contraire le

comportement typique des personnes qui « déplacent de l'air » sur un rythme rapide sans pour autant faire preuve d'efficacité.

Phrases révélatrices

Quand on se sent dépassé, pressé, stressé, on vit ces émotions avec une fréquence rapide. Les personnes qui éprouvent ces états les commentent fréquemment ainsi : « je n'ai pas le temps de me retourner », « je n'ai pas une minute à moi ». D'une manière générale, les émotions décrites par des affirmations telles que : « je suis énervé » correspondent à des rythmes rapides. D'autres exemples aussi de fréquence rapide s'observent lorsque la timidité produit des comportements de précipitation (mots et gestes essentiellement).

AUTRES EXEMPLES

Certaines émotions positives possèdent également une fréquence rapide, c'est le cas de la gaieté et du dynamisme. Quand nous nous sentons en grande forme, avec une forte motivation pour faire des projets, entreprendre, bouger, créer inventer, nous vivons cela subjectivement avec un rythme rapide, mais qui n'échappe cependant pas à notre contrôle comme dans les émotions au vécu négatif que nous venons de citer.

L'excitation et la curiosité se jouent sur des rythmes assez rapides également, en revanche, on trouve des rythmes lents dans des émotions comme la patience. En effet, pour faire preuve de patience, il faut savoir différer l'atteinte d'un objectif et se servir d'une référence future ; l'immédiateté d'un résultat étant par définition exclue dans la patience, cela implique un certain laps de temps entre le projet et ses résultats : un rythme lent ou modéré s'impose donc. La patience est un état particulièrement adapté lorsqu'il s'agit de cultiver des bonzaïs ou d'enseigner, aucune de ces activités ne produit de résultats immédiats.

Le calme, la tranquillité, la sérénité se jouent aussi avec des rythmes lents. Quand on est vraiment très stressé et qu'on se dit : « Bon, il est temps de souffler un peu », en accompagnant cette constatation de quelques gros soupirs cela modifie légèrement notre vécu émotionnel. Cela peut parfois suffire à ouvrir une parenthèse de calme indispensable pour réfléchir et trouver la solution que la précipitation du stress nous empêche d'imaginer.

Lorsque nous ressentons un besoin de calme, nous décrivons souvent cela avec un rythme lent qui nous permet de « prendre notre temps », de « ne pas être bousculé », de « laisser le temps au temps ».

Certaines émotions négatives se vivent aussi sur un rythme lent, en l'occurrence, on peut citer dans cette catégorie le découragement, le désespoir, l'angoisse, l'abattement, le manque de motivation. Lorsque nous rencontrons quelqu'un qui semble peu motivé, nous sommes parfois tentés de dire : « il aurait besoin d'être secoué » ou encore « il faudrait qu'il bouge s'il veut en sortir ! », ces expressions populaires proviennent de l'observation d'un rythme trop lent ; quand on affirme « il aurait besoin d'être secoué », cela signifie qu'on ressent la nécessité de changer le rythme pour changer l'expérience.

• La dimension du fractionnement

La dimension du fractionnement désigne la quantité d'informations contenues dans le découpage subjectif de l'expérience. Si quelqu'un dit à son garagiste en lui confiant sa voiture à entretenir : « je compte sur vous pour faire de votre mieux », il se situe dans une généralité et ne donne pas de détails, on dit qu'il utilise un fractionnement large. S'il avait donné des instructions précises quant à la nature, à l'ordre ou au nombre de tâches à effectuer, nous aurions parlé alors d'un fractionnement étroit s'intéressant pour le même contexte à des détails.

➤ EXEMPLES

Quand on se sent débordé, on applique un fractionnement trop large, un grand nombre de tâches sont comprises dans le découpage de l'expérience et cela donne l'impression d'obstacles insurmontables. Au lieu de cela, si l'on considère une par une, les tâches à accomplir et qu'on les classe par ordre de priorité pour l'objectif, on procède à un découpage étroit de l'expérience qui modifie considérablement l'émotion. La dimension du fractionnement d'un état tel que « submergé » ou « débordé » est donc trop large, en la rétrécissant, on modifie la structure de l'état émotionnel pour produire de l'efficacité ou de l'organisation qui requièrent un fractionnement étroit.

Ainsi, pour atteindre un état d'objectivité et évaluer sa situation en métaposition, un fractionnement large est nécessaire. Dans une position de perception « associée », on se trouve totalement impliqué dans le processus, le fractionnement est alors étroit.

Certaines émotions se caractérisent par un fractionnement large, nous avons évoqué le fait de se sentir débordé, submergé, mais aussi le découragement qui provient quand on entreprend des tâches trop importantes, mal mesurées qui de ce fait sont vouées à l'échec. Des émotions plus positives sont liées également à un fractionnement assez large : se sentir solidaire ou soutenu par la solidarité éloigne la personne de ses préoccupations personnelles et la font passer à un niveau collectif. L'optimisme met en jeu l'aptitude à comprendre ce que les différentes circonstances recèlent de positif, d'une manière générale, la plupart des émotions qui permettent de transcender son cadre personnel pour passer dans une dimension ou un cadre plus vaste procèdent d'un fractionnement large.

Au contraire, les personnes qui se montrent irritables, pointilleuses, tatillonnes, qui « cherchent la petite bête » se trouvent dans un état interne caractérisé par un fractionnement étroit. Cet état interne maintient leur attention sur les détails et les empêche de considérer les aspects généraux de la situation.

• Le critère

Selon la PNL, le critère se définit comme la norme qui découle logiquement de la croyance qui l'a produit, la soutient et la maintient. Par exemple, si nous appliquons la croyance exprimée par l'affirmation suivante :

– Pas de réussite sans travail

Nous rencontrons des critères correspondant aux équivalences complexes de « réussite » et de « travail ». Le succès aux examens, la réussite professionnelle exprimée avec des chiffres ou des objectifs concrets ayant été atteints, la façon de travailler exprimée en unités de temps, ou en termes

de productivité constituent autant de critères issus de la croyance.

Nous ne sommes pas toujours conscients des critères que nous appliquons, en particulier parce qu'associés au processus en cours, nous ne prenons pas le temps de nous poser la question : « qu'est-ce qui est vraiment important dans cette situation ? ».

Connaître ses critères est aussi important que de définir son objectif. En effet, nos comportements tendent à satisfaire nos critères et y parviennent généralement.

Mais, comme nous les ignorons souvent, nous nous plaignons de vivre des situations dont nous sommes en fait responsables.

☛ **EXEMPLE**

Considérons l'exemple suivant : vous êtes en retard et vous vous justifiez en accusant un collaborateur de se montrer trop bavard... Jusqu'à preuve du contraire, il faut être deux pour bavarder ! donc, vous vous êtes mis en retard parce que vous avez bavardé avec ce collaborateur, et ce comportement n'a été possible que parce qu'il satisfaisait un critère important à ce moment.

✕ **Utilité**

Bien entendu, nos critères changent ou plus exactement leur hiérarchie se modifie selon les circonstances et selon les émotions que nous ressentons. Généralement, nous retrouvons à peu près les mêmes critères dans la plupart des contextes que nous traversons. C'est une des raisons pour lesquelles il est important de noter l'émergence d'un critère important lorsque nous avons une tâche d'évaluation à effectuer. Ce critère valorisé se retrouve en effet sous une autre forme dans des situations différentes ; lorsqu'on découvre le critère, on détient le fil conducteur des comportements de la personne, il nous sert de guide et nous permet également d'accéder à la croyance dont il provient.

Nous ne devons jamais sous-estimer l'importance des critères, ils justifient et donnent un sens aux comportements. Si on omet de tenir compte des critères de notre interlocuteur, ce qu'il dit et ce qu'il fait n'a plus aucun sens car nous perdons de vue le « pourquoi » de ses comportements, lorsque nous appliquons nos propres critères à la place de ceux de l'autre, nous effectuons un déplacement et modifions si considérablement notre compréhension de ses comportements que cela peut nous leurrer totalement à son sujet.

② **LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN**

En s'interrogeant sur l'objectif, l'intention et la valeur d'une émotion le critère apparaît. Des questions telles que les suivantes vont nous aider à discerner les critères contenus dans nos émotions :

- Lorsque j'éprouve cela, qu'est-ce que j'obtiens ?
- Lorsque j'éprouve cela, qu'est-ce que j'en apprend ?
- Qu'y a-t-il d'important dans cette émotion ? (pour moi, pour les autres personnes concernées ?)

4. Utilisation pratique pour la modélisation et le développement personnel

Au terme de cette présentation des différents éléments composant les émotions, nous avons rassemblé les distinctions suivantes :

- Le cadre du temps
- Les opérateurs modaux
- L’activité et la passivité
- Les comparaisons
- L’intensité
- La fréquence
- La dimension du fractionnement
- Les critères

• Exemples de modélisation

a) La paresse

Quand nous évoquons la paresse, nous parlons de cet état spécifique qui nous incite à ne pas faire ce que nous devrions faire, cette émotion se vit plus ou moins positivement selon que nous sommes accessibles ou non à des sentiments de culpabilité. La paresse se traduit et parfois se confond aussi avec un manque de motivation. Si nous étudions sa composition, nous trouvons :

- Le cadre du temps : présent
- Les opérateurs modaux : « je devrais... mais je ne veux pas »
- La passivité
- Les comparaisons sont absentes ou peu significatives.
- L’intensité est ici peu significative.
- La fréquence : lente
- La dimension du fractionnement étroite (la personne est centrée sur elle-même) ou peu significative.
- Le critère : soi

Certaines distinctions ne sont pas significatives, elles peuvent varier sans que cela affecte l’ensemble. Pour la paresse, c’est le cas des comparaisons, de l’intensité et de la dimension du fractionnement.

Exploitation

Imaginons que vous voulions transformer cette paresse en curiosité, sur quels éléments faudrait-il agir en priorité ?

Nous considérons que la curiosité se manifeste dans des comportements de découverte, de remise en question, de recherche. Quand nous éprouvons de la curiosité, nous sommes animés d'une énergie qui nous pousse à l'action, il y a un désir de posséder une information que nous n'avons pas mais que nous savons exister et que nous supposons utile pour notre objectif. Nous nous situons dans une relation de cause à effet présent/futur en agissant dans le présent pour découvrir quelque chose dans le futur, le fait de croire à l'existence de ce que nous cherchons justifie l'utilisation du modal « pouvoir » (je peux car je le veux), cette mise en œuvre s'effectue dans un cadre « actif », en comparant ce que l'on possède avec ce que l'on veut et peut posséder, la réponse est donc un désaccord avec comparaison. La curiosité se joue sur une fréquence rapide, et le critère se formule en utilisant des mots tels que « savoir », « découvrir », « connaître », « apprendre ». La dimension du fractionnement n'est pas significative, mais elle est généralement plus large que celle de la paresse.

Métaprogramme	Curiosité	Paresse
Cadre du temps	Présent/futur	Présent
Opérateur modal	Je peux, je veux	Je devrais mais je ne veux pas
Actif/passif	Actif	Passif
Accord/Désaccord	Désaccord	Accord
Rythme	Rapide	lent
Critère	Savoir, découvrir, posséder	Soi

Si nous comparons les distinctions entrant dans la composition de la paresse et de la curiosité, nous remarquons que ces deux états diffèrent essentiellement sur quatre points.

- Le cadre du temps
- Les opérateurs modaux
- L'activité et la passivité
- La fréquence

Ces quatre points nous indiquent ce qu'il va nous falloir modifier pour passer de la paresse à la curiosité. Imaginons que nous voulions convaincre notre paresseux de passer enfin à l'action, nous pouvons jouer sur la comparaison « accord » et « désaccord ». Si nous lui proposons d'obtenir quelque chose de plus intéressant que ce qu'il possède il pourra produire un métaprogramme en désaccord en comparant ce qu'il a et ce qu'il pourrait avoir, et donc il modifiera du même coup le cadre du temps en installant une dimension « futur ».

Si nous choisissons de travailler sur son implication on pourra l'amener à se poser des questions à propos de l'objectif qu'il cherche à atteindre ; en procédant de la sorte, nous utilisons également une relation de cause à effet présent/futur (Qu'est-ce que ce comportement présent va avoir pour conséquence dans le futur ?).

Si nous voulons travailler sur la fréquence, nous pouvons utiliser des informations visuelles ou auditives se déroulant sur un rythme rapide, il est en effet difficile de demeurer paresseux en même temps qu'on écoute une musique très rythmée qui incite à bouger.

Nous pouvons aussi bien nous satisfaire de notre observation et laisser notre paresseux à sa paresse. Toutefois, lorsque nous nous sentons paresseux et que nous voulons sortir de cet état, ce schéma

structurel nous indique les points à travailler pour le modifier rapidement.

• Stratégies pour apprendre à adapter ses émotions

L'observation comparative de deux émotions en révèle la structure comme le montre l'exemple précédent, c'est également le point de départ d'un modèle d'intervention développé par la PNL : les chaînes génératives.

On appelle chaîne générative une succession d'états internes voisins qui objective une transition.

Comprendre l'idée

Deux présupposés forment la base des chaînes génératives, d'une part on pose que les émotions peuvent se modifier, se transformer et d'autre part qu'il est possible de les décomposer en éléments comme nous venons de le montrer.

Ainsi, on passe d'un état intérieur à un autre puis à un autre, à chaque fois, le changement n'affecte qu'un ou deux éléments, au bout de trois à cinq états différents, on s'aperçoit que l'état initial est complètement modifié, c'est ainsi que l'on est passé du désespoir à la confiance, de la colère à la sérénité, de l'abattement à l'énergie. Ce phénomène se rencontre quotidiennement, comme la plupart des modèles de la PNL, et s'appuie sur l'observation de stratégies spontanées. Par exemple, nous avons tendance à oublier les éléments négatifs d'une expérience pour ne garder dans le souvenir éloigné que ses aspects positifs ; cette possibilité d'oubli nous permet de sortir d'émotions douloureuses, ou difficiles et cela se produit « naturellement » chez beaucoup de gens. Ainsi, on définit par l'expression « chaîne générative » l'aptitude à passer d'un état interne à un autre en suivant un certain nombre d'étapes. En tant que technique d'intervention, une chaîne générative est destinée à permettre de passer d'un état intérieur négatif à un état intérieur positif en effectuant une suite d'ancrages des états intérieurs intermédiaires entre le premier et le dernier, pour réaliser précisément une chaîne liant les différents états les uns aux autres.

ENTRAÎNEMENT

Nous allons présenter cette technique sous forme d'exercice avec deux personnes et des variantes spécifiques à réaliser individuellement. Le travail de développement personnel qui permet d'apprendre à se servir de ses émotions semble bien adapté à l'exercice individuel car, il s'effectue sous forme de réflexion, de dialogue intérieur, de création d'images ou de représentations personnelles de situations.

Pour commencer, voici les outils permettant à chacun de travailler à utiliser ses émotions individuellement suivis du plan de la technique pour la relation d'aide puis quelques exemples de chaînes génératives.

Notre démarche se déroule en deux temps :

- Déterminer l'état intérieur que nous voulons étudier, modifier ou éprouver.
- Appliquer la stratégie choisie.

a) Déterminer l'émotion.

Nous allons commencer par énoncer les données du problème un peu à la manière de l'exploration d'un objectif pour bien identifier l'état émotionnel de départ. Cette exploration est destinée à vérifier que nous travaillons bien sur l'émotion réellement en cause dans le contexte envisagé.

Ce travail s'effectue dans le cadre du temps (passé, présent, futur) et permet d'analyser les expériences en se posant des questions, en faisant appel à l'imaginaire, et à l'aptitude à s'associer ou se dissocier des expériences subjectives.

Pour commencer, nous déterminons les émotions grâce aux modèles « après », « au cours de » et « avant ».

EXERCICE

■ ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « APRÈS »

Individuellement, en 4 étapes

1^{re} étape : Souvenez-vous d'une expérience que vous avez vécue d'une façon désagréable en raison surtout de ce que vous avez ressenti alors et posez-vous les questions suivantes :

- Que se passait-il ?
- Qu'est-ce que je voulais ?

2^e étape : Déterminez précisément le comportement que vous auriez souhaité avoir en répondant à la question :

- Comment auriez-vous voulu réagir dans cette situation ?

3^e étape :

- Quelle émotion spécifique aurait-elle pu générer ce comportement ?

4^e étape : Après avoir trouvé quelle émotion aurait pu vous aider dans ce contexte, imaginez une situation semblable dans l'avenir et vérifiez si cette émotion est bien celle dont vous avez besoin pour produire le comportement que vous désirez.

Si ce n'est pas le cas, revenez à l'étape 3, modifiez l'émotion et passez à nouveau à l'étape 4 pour vérifier si elle convient.

■ ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « AU COURS DE »

Individuellement, en 6 étapes

1^{re} étape : Quelque chose ne vous satisfait pas au cours d'une expérience que vous vivez fréquemment. Essayez de découvrir ce que vous ressentez à ce moment et comment cela détermine

votre comportement.

2^e étape : Prenez une grande inspiration, imaginez que vous êtes spectateur de votre action, et, de cette perspective posez-vous la question de savoir ce que vous voulez, quel est votre objectif dans cette situation. Utiliser la métaposition vous permettra de visualiser plus facilement.

3^e étape : Identifiez un ou plusieurs états émotionnels qui vous permettraient d'obtenir ce que vous voulez.

4^e étape : Quel comportement est-il issu directement de cet état intérieur que vous voudriez ressentir dans cette situation ?

D'autre part quels sont les comportements qui vous sont habituels lorsque vous ressentez cette émotion ?

Ces comportements vous seront-ils utiles pour obtenir ce que vous voulez ?

Si la réponse à cette question est « non », revenez à l'étape 3 et choisissez une autre émotion.

5^e étape : Imaginez que vous ressentez cette émotion, en quoi cela va-t-il modifier votre comportement ?

Vérifiez que vous atteignez l'objectif souhaité, ainsi que les conséquences pour les autres personnes éventuellement impliquées dans la situation.

6^e étape : Quels sont les moyens qui vous permettront d'avoir accès à cette émotion au moment utile ?

■ ÉMOTIONS ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LE MODÈLE « AVANT »

Individuellement 6 étapes

1^{re} étape : Décrivez une situation en faisant tout particulièrement attention à ce qu'elle contient d'habituel et de différent pour vous.

2^e étape : Déterminez ce que vous voulez faire dans cette situation (vous amuser, venir en aide à quelqu'un, vous protéger...)

3^e étape : Identifiez l'émotion que vous voulez ressentir dans cette situation.

4^e étape : Posez-vous les questions suivantes, et efforcez-vous de visualiser les réponses

– Quels comportements sont-ils directement issus de cette émotion ?

– Lorsque vous ressentez cette émotion, quels comportements vous sont-ils habituels ?

– Ces comportements sont-ils bien ceux que vous voulez avoir dans cette situation ? Sont-ils en accord avec votre objectif, celui des autres personnes éventuellement impliquées ?

Si la réponse est « non », revenez à l'étape 3

5^e étape : Imaginez que vous êtes dans cette situation et que vous ressentez l'émotion que vous avez choisie, que se passe-t-il alors ? Les choses vont-elles dans le sens désiré ? l'émotion est-elle assez intense ? est-elle appropriée ? (en cas de réponse négative, revenez à l'étape 3 et changez l'émotion sélectionnée).

6^e étape : posez-vous la question suivante et visualisez les réponses

– Quels sont les moyens d'accès à cette émotion ?

b) Appliquer la stratégie choisie

Ces trois modèles représentent des stratégies pour déterminer quelle émotion est utile dans un contexte donné, la façon dont on trouve les réponses aux différentes questions donne en partie les moyens d'accéder aux émotions sélectionnées. Les modèles pour accéder aux ressources vont s'avérer indispensables, car les émotions adaptées aux situations dans lesquelles nous venons de les mettre en œuvre sur le plan imaginaire sont à considérer comme des ressources. Ces exercices peuvent servir de base dans un entretien de développement personnel ou de coaching.

Après avoir déterminé quelle émotion servira de ressource, il reste à découvrir comment l'obtenir.

Les modèles suivants proposent plusieurs moyens différents, nous les présentons sous forme d'exercices à pratiquer individuellement, cependant, ils peuvent aussi se transposer en modèles à réaliser avec un acteur et un sujet dans le cadre didactique et/ou pour le développement personnel et le coaching.

1) L'auto ancrage

L'ancrage réalisé ici est un ancrage kinesthésique en 7 étapes selon un plan détaillé proposé par LESLIE CAMERON-BANDLER et MICHAEL LEBEAU.

EXERCICE

■ EFFECTUER UN AUTO ANCRAGE EN 7 ÉTAPES

1^{re} étape : Sélectionnez et identifiez une émotion que vous souhaitez ressentir.

2^e étape : Souvenez vous d'une expérience passée au cours de laquelle vous avez pleinement éprouvé cette émotion. Revivez cette expérience en utilisant une position de perception « associée », puis quand vous accédez pleinement à l'état émotionnel, serrez ou pressez légèrement vos mains l'une contre l'autre (vous pouvez utiliser n'importe quel autre signal de votre choix).

3^e étape : Souvenez-vous de cette expérience passée en évoquant ce que vous avez vu, entendu et surtout éprouvé alors.

4^e étape : Lorsque vous vous sentez complètement immergé dans cette expérience, augmentez progressivement l'intensité du signal (en serrant plus fort vos mains ou en accentuant le signal que vous avez choisi). C'est votre ancrage qui est en train de s'établir en s'associant à l'émotion.

5^e étape : En maintenant votre ancrage, revenez à la situation présente en conservant votre émotion. Cependant, si elle disparaît répétez les étapes 2, 3 et 4 et refaites l'ancrage.

6^e étape : Que ressentez-vous maintenant ? Répétez le travail (étapes 2, 3 et 4) si besoin est afin d'arriver à déclencher l'émotion choisie et à la maintenir après que vous ayez relâché l'ancrage.

7^e étape : vérification

– Imaginez en activant votre ancrage une situation future au cours de laquelle vous allez avoir besoin de cette émotion et vérifiez que votre ancrage s'adapte bien à ce que vous attendez. Si vous n'obtenez pas le résultat voulu, il va vous falloir répéter le processus en changeant peut-être d'émotion ou bien en renforçant celle que vous avez choisie, pour ce faire, ajoutez d'autres expériences passées contenant cette émotion.

2) Schématiser une émotion

Ce modèle est destiné à nous permettre d'utiliser les différents éléments entrant dans la structure des émotions, il recoupe en partie le travail de mise en évidence des distinctions des métaprogrammes mais en plus restreint ce qui permet de gagner du temps.

EXERCICE

■ SCHÉMATISER UNE ÉMOTION : INDIVIDUELLEMENT, EN 4 ÉTAPES

1^{re} étape : identifiez une émotion que vous ressentez.

2^e étape : identifiez les composants significatifs (cadre du temps, opérateurs modaux, actif/passif, comparaisons, fréquence, intensité, dimension du fractionnement, critères) de cette émotion en vous posant les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui me permet de savoir que je ressens cette émotion et pas une autre ?
- Quelles sont les différences entre cette émotion et une autre ?

3^e étape : Apportez des modifications qualitatives et/ou quantitatives à l'un des éléments identifiés comme significatif pour cette émotion, puis, faites le même travail avec un autre élément.

4^e étape : Notez en quoi cela modifie l'émotion.

Cet exercice a pour but :

- Apprendre à reconnaître rapidement les éléments significatifs d'une émotion.
- Apprendre à modifier ces éléments.

3) Remanier une émotion négative

L'exercice que nous présentons maintenant représente une étape préliminaire à l'étude des chaînes génératives. Nous allons travailler sur une émotion négative et apprendre à la transformer, pour

optimiser ce travail, nous conseillons de s'appliquer à reconnaître les étapes de l'évolution entre l'émotion initiale et celle à laquelle on parvient.

EXERCICE

■ ALLER D'UNE ÉMOTION NÉGATIVE À UNE ÉMOTION « UTILE » : INDIVIDUELLEMENT, EN 4 ÉTAPES

1^{re} étape :

– Essayez de prendre conscience des éléments significatifs d'une émotion négative que vous ressentez en vous aidant des exercices précédents

2^e étape :

– L'un après l'autre, modifiez les éléments significatifs de cette émotion sur le plan quantitatif et qualitatif.

3^e étape :

– Évaluez les modifications que cela apporte à l'émotion négative initiale, et ce que vous devez changer pour qu'elle devienne acceptable.

4^e étape :

– En partant de l'émotion « acceptable », aller vers une émotion « utile ».

Tous les exercices présentés ici sont basés sur l'aptitude à se dissocier, à prendre du recul par rapport à une situation et à utiliser son imagination pour tester différentes options. Il arrive souvent que la pratique de ces exercices nous fasse découvrir que nous ressentons en fait autre chose que ce que nous croyons ressentir. Il existe chez certaines personnes des confusions entre les émotions ressenties réellement et celles dont elles ont conscience. C'est le cas de la colère qui n'est pas toujours « acceptable » dans le contexte personnel de l'individu et qui se transforme en désespoir, repli, ou une autre émotion. En explorant les différents éléments qui composent nos émotions, nous pouvons ainsi arriver à reconnaître très précisément ce que nous éprouvons, en même temps cela enrichit notre palette émotionnelle et nous aide à acquérir une attitude active.

4) Exprimer une émotion

Voici maintenant un modèle pour explorer nos moyens d'expression. Nous avons souligné dans ce chapitre et à maintes reprises au cours de ce travail que beaucoup de problèmes de communication provenaient d'une expression inadaptée.

Une émotion s'exprime dans un comportement, lorsque celui-ci est en désaccord totalement ou partiellement avec l'état intérieur cela produit une incongruence. La difficulté se relie au fait que pour juger des éventuelles incongruences dans l'expression, nous devons faire la part entre nos propres équivalences complexes pour cette émotion et parvenir à ne retenir que quelques points figurant obligatoirement dans l'expression congruente d'une émotion.

L'exercice d'expression que nous proposons va nous y aider.

EXERCICE

■ EXPRIMER UNE ÉMOTION

Individuellement, en 8 étapes

1^{re} étape :

– Identifiez une émotion que vous avez exprimée d’une façon que vous jugez insatisfaisante.

2^e étape :

– Déterminez l’objectif que vous voulez atteindre grâce à l’expression de cette émotion.

3^e étape :

– Imaginez environ 5 expressions possibles de cette émotion en vous servant de votre propre expérience aussi bien que de celle d’autres personnes que vous avez observées.

4^e étape :

– Pour chaque expression, imaginez un petit film dans lequel vous vous mettez en scène éprouvant cette émotion et l’exprimant avec le comportement auquel vous avez pensé.

– Évaluez si cette expression vous permet d’obtenir ce que vous souhaitez. Si c’est non, revenez à l’étape précédente et construisez des expressions différentes.

5^e étape :

– Sélectionnez l’une des expressions et vérifiez-la à nouveau afin d’être certain qu’elle vous permet d’atteindre votre objectif.

6^e étape :

– « Entrez » mentalement dans votre film et permettez-vous d’éprouver pleinement l’émotion.

7^e étape :

– Pensez à une situation prochaine au cours de laquelle vous allez probablement éprouver cette émotion, et, imaginez-vous en train de la vivre et de l’exprimer de la manière que vous avez choisie.

8^e étape :

– Répétez l’étape 7 en vérifiant que l’expression choisie vous convient et est en accord avec votre environnement, comme vous le feriez pour vérifier la validité d’un objectif.

Cet exercice représente une mise en pratique de la plupart des techniques étudiées jusqu’à maintenant, il est présenté ici sous sa forme individuelle. Il est possible de l’adapter pour deux personnes dans un cadre de développement personnel ou de relation d’aide.

• Les chaînes génératives

Les chaînes génératives sont des outils destinés à faciliter la transition entre une émotion négative et une émotion acceptable ou un état de ressource.

Tous les modèles de chaînes génératives procèdent de la même succession :

- Le déclencheur de l'émotion
- Le respect ou la prise en considération de cette émotion
- La curiosité
- L'assurance
- La confiance.

La chaîne générative utilise l'attribut fonctionnel de l'émotion pour créer un objectif. On enchaîne ensuite les différentes émotions existant entre celle de départ et celle d'arrivée définie par l'objectif. Ces étapes successives sont liées deux par deux avec des ancrages, ensuite ceux-ci seront associés de façon à ce que le déclencheur de l'émotion négative conduise directement à l'état de ressource.

Ce type de chaîne se fonde sur une aptitude spontanée qui permet de passer d'une émotion à une autre, cependant, cette capacité naturelle se manifeste souvent dans un sens désagréable. Ainsi, quand on se sent dépassé par les événements ce sentiment peut en déclencher un autre comme l'incapacité ou l'impuissance qui, à son tour pourrait se transformer en désespoir puis enfin en profonde dépression.

Les chaînes génératives représentent l'un de moyens les plus efficaces pour sortir d'une émotion négative car elles utilisent en effet le même véhicule que celui qui y a conduit.

Nous allons présenter maintenant un modèle type pour installer une chaîne générative sous forme d'exercice avec deux personnes, puis, des exemples de chaînes spécifiques à réaliser individuellement pour certaines émotions négatives.

EXERCICE

■ INSTALLER UNE CHAÎNE GÉNÉRATIVE : 4 ÉTAPES

Deux personnes, un praticien et un sujet 1^{re} étape :

- Le praticien aide le sujet à identifier l'émotion négative qu'il ressent, il lui en montre l'attribut fonctionnel et ensemble, ils construisent les étapes qui vont conduire le sujet de cette émotion négative à un état de ressource en fonction de l'objectif de l'attribut fonctionnel. Chaque fois qu'une étape est définie et une émotion spécifique déterminée, le praticien donne un ancrage au sujet.

2^e étape :

- Le praticien vérifie un à un les ancrages.

3^e étape :

– Le praticien déclenche le premier ancrage, et, quand il calibre la réaction associée à celui-ci, il active le second ancrage en relâchant le premier, puis le troisième, jusqu’à ce qu’il ait parcouru toute la chaîne et abouti à l’étape finale : l’état de ressource.

4^e étape :

– Après avoir effectué l’étape 3, le praticien vérifie que l’ancrage 1 déclenche bien toute la succession d’ancres. Puis, il demande au sujet d’imaginer une situation future au cours de laquelle il pourrait en toute logique éprouver l’émotion négative à partir de laquelle ils ont créé la chaîne générative. Lorsque le sujet en a construit une représentation, le praticien déclenche l’ancre et vérifie le résultat.

Dans le cadre de relations d’aide ou de développement personnel, les chaînes génératives peuvent s’utiliser quel que soit leur point de départ, même et surtout s’il s’agit d’une émotion très négative. Cependant, plus l’état interne est vécu de façon négative, et plus nous devons ajouter d’étapes pour atteindre un état de ressource. Il demeure possible de créer en plusieurs fois, plusieurs chaînes, de se contenter d’étapes modestes conduisant vers l’objectif mais ne l’atteignant pas dès la première tentative.

Lorsqu’on pratique cet exercice avec deux personnes, en tant que praticien, il est impératif de s’assurer qu’on utilise bien les mêmes mots que ceux du sujet pour définir son émotion et les étapes intermédiaires, sinon, on risque de projeter ses propres critères et de compromettre le résultat.

Voici à présent la forme individuelle des chaînes génératives avec des variantes appropriées à des émotions spécifiques. Pour d’autres émotions, le cheminement est similaire et ces exercices en constituent l’apprentissage.

EXERCICE

■ CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR LA FRUSTRATION

Individuellement, 5 étapes

1^{re} étape :

– Identifiez l’émotion que vous ressentez comme étant une frustration. Vous pouvez en relever les éléments significatifs et l’attribut fonctionnel.

2^e étape :

– Prenez conscience de ce que cette émotion vous apprend grâce à son attribut fonctionnel. La frustration vous indique que vous devez mettre en œuvre d’autres moyens que ceux que vous utilisez habituellement pour atteindre vos objectifs. Il s’agit de modifier votre approche du problème.

3^e étape :

– Essayez en vous posant des questions de savoir si l’objectif que vous cherchez à atteindre en vaut toujours la peine. Si cet objectif ne résiste pas au questionnement que vous appliquez, cela

signifie que vous devez laisser tomber. Si votre objectif tient encore après le questionnement, passez à l'étape suivante.

4^e étape :

– Souvenez-vous à présent de situations passées au cours desquelles vous avez résolu des problèmes similaires en modifiant votre approche, et ceci vous permet d'avoir conscience de votre compétence dans ce domaine.

5^e étape :

– Imaginez une situation future que vous trouvez frustrante et que vous résolvez en modifiant votre approche des problèmes.

■ CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR L'ANXIÉTÉ : INDIVIDUELLEMENT, 5 ÉTAPES

1^{re} étape :

– Reconnaissez l'émotion que vous ressentez comme étant de l'anxiété (éléments et attribut fonctionnel)

2^e étape :

– Souvenez-vous que cette émotion vous indique qu'il existe dans votre expérience un événement à venir pour lequel vous manquez de préparation. L'anxiété est un signal de la plus grande importance.

3^e étape :

– Que pourriez-vous mettre en œuvre pour mieux vous préparer à ce qui va arriver ?
– Faites l'inventaire des moyens dont vous avez besoin et de ce que vous pouvez faire.

4^e étape :

– Retrouvez dans votre passé des expériences comparables au cours desquelles vous avez résolu votre difficulté en vous préparant sérieusement aux événements à venir.

5^e étape :

Imaginez-vous à l'avenir en train de vous préparer à relever un défi.

■ CHAÎNE GÉNÉRATIVE POUR LE DÉCOURAGEMENT : INDIVIDUELLEMENT, 5 ÉTAPES

1^{re} étape :

– Reconnaissez que l'émotion que vous éprouvez est bien du découragement (éléments significatifs et attribut fonctionnel).

2^e étape :

– Prenez conscience du message de cette émotion, le découragement vous indique qu’il est temps de laisser tomber un objectif pour lequel vous vous êtes acharné en vain.

3^e étape :

– Conscient de ce message, vérifiez s’il existe encore dans des limites acceptables quelque chose à faire pour cet objectif. Si votre réponse est « oui » reportez-vous à la chaîne pour la frustration. Si votre réponse est « non » passez à l’étape suivante.

4^e étape :

– Souvenez-vous d’expériences passées que vous avez vécues et au cours desquelles vous avez laissé tomber un objectif, rappelez-vous comment ce changement d’orientation a permis à des opportunités positives d’apparaître. Rassemblez autant d’exemples qu’il vous semble nécessaire pour que vous vous sentiez rassuré.

5^e étape :

– Imaginez-vous dans une situation future en train d’abandonner un objectif que vous ne pouviez atteindre en faisant confiance à l’aptitude qui vous permet de le faire en temps utile.

Quelle que soit l’émotion négative de laquelle on souhaite sortir, il importe en premier de reconnaître qu’il s’agit bien de cet état émotionnel et pas d’autre chose. Ensuite, on réfléchit à propos de l’attribut fonctionnel de l’émotion et on en déchiffre le message.

Dès l’instant où le message de l’émotion est identifié, cela ouvre la voie à la curiosité et il devient alors possible de chercher comment utiliser cette information.

L’étape 4 sert ensuite à localiser la ressource dans une situation passée au cours de laquelle on a appliqué ce que l’on vient à l’instant de redécouvrir à travers le message de l’émotion. Enfin, l’étape 5, permet de faire une vérification dans une situation à venir.



-
1. Le Professeur PAUL EKMAN, de 1970 à 2004 a publié de très nombreux documents, livres et articles à propos de ses travaux sur les expressions faciales des émotions.
 2. PHILIP JOHNSON LAIRD, spécialiste des sciences cognitives, dans son livre « L’ordinateur et l’esprit », 1994, a été l’un des premiers à s’intéresser au facteur émotionnel en tant qu’élément des stratégies cognitives.
 3. DAMASIO cite de nombreux travaux venant également soutenir cette position à commencer par les observation de CHARLES DARWIN dans son célèbre ouvrage « L’Expression des émotions chez l’homme et les animaux », paru en 1872 . Les travaux du philosophe et psychologue américain WILLIAM JAMES, quant à eux sont souvent cités en PNL.
 1. Les travaux de PAUL EKMAN portent essentiellement sur l’expression des émotions au niveau des comportements non verbaux.
 1. La notion d’espace culturel est un thème majeur des recherches de l’anthropologue EDWARD T. HALL.

Les techniques de la PNL pour le développement personnel, la relation d'aide et l'accompagnement du changement



Ce chapitre présente les plans des interventions les plus classiques utilisées en PNL. Pour les réaliser, nous supposons que les techniques de base comme l'ancrage ou l'utilisation du métamodèle pour le langage sont maîtrisées. Le recadrage, la dissociation Visuelle Kinesthésique et le changement du vécu de l'histoire, constituent les bases à partir desquelles différentes variantes pourront être élaborées. Ces interventions sont présentées sous forme d'exercices tels qu'ils sont réalisés dans l'enseignement de la PNL. Il sera toujours possible de suivre le déroulement de la technique étape par étape et de travailler individuellement. Acquérir une véritable expérience personnelle des effets de chaque intervention s'avère nécessaire pour arriver à les apprécier pleinement et les utiliser avec maîtrise et efficacité.

Plan du chapitre

1. Cadre conceptuel et boîte à outils

- Quelques outils très utiles à ne pas oublier
 - a) Le chevauchement de systèmes de représentation sensorielle
 - b) Les trajectoires associatives

2. Les dissociations Visuelles et Kinesthésiques

- Fonctionnement de la technique
- Applications de la dissociation VK

3. Changer le vécu présent d'un événement passé

- Le fonctionnement de la technique

4. Les recadrages

- Fonctionnement de la technique du recadrage
- réer une partie, une ressource
- Les différents types de recadrage
- Le recadrage en 6 étapes
- Le recadrage en une seule phrase

5. Le menu d'influence

6. Les lignes de temps

- Brèves perspectives historiques
- Les modèles d'Aristote

- Le modèle de William James
- Autres conceptions du temps

7. Application des lignes de temps

- Différentes lignes et perspectives
- Les cadres temporels
- Ligne de temps et re-parentage

8. Exercice d'intégration systémique

1. Cadre conceptuel et boîte à outils

Les techniques présentées ici constituent les modèles les plus classiques de la PNL, elles sont enseignées au cours des formations longues de praticien et de maître praticien, et s'avèrent assez souples pour s'adapter à différents contextes. Ainsi, le praticien PNL qui intervient en relation d'aide, en thérapie ou en coaching pourra-t-il se servir de toutes ces techniques en les adaptant à chaque cas particulier.

Comprendre l'idée

La PNL s'applique à mettre en évidence la structure des processus étudiés, les stratégies particulièrement intéressantes pour la résolution de problèmes ont été modélisées, pour former la base des techniques d'interventions.

La PNL ne propose pas de solution toute faite, mais des moyens d'accès à des solutions pour la plupart des malaises existentiels et de certaines difficultés psychologiques. Quelle que soit l'intervention, la PNL, se fonde sur un présupposé : « nous possédons en nous-mêmes les moyens nécessaires pour faire face à nos difficultés et atteindre nos buts ». Les problèmes résultent plus de la méconnaissance des ressources et de leur mise en œuvre que de faits objectifs, c'est pourquoi les techniques d'intervention de la PNL ont pour but de prendre contact avec ses ressources, ses potentiels.

Le praticien n'a aucun pouvoir, c'est la personne, le patient, le client qui accomplit lui-même son propre développement personnel, qui résout ses difficultés. Le rôle du praticien se limite à lui montrer comment accéder et mobiliser ses ressources.

Nous avons montré précédemment comment accéder aux ressources, dans quels contextes les chercher, comment les mettre en œuvre grâce aux ancrages. Ces connaissances vont nous servir à présent pour les techniques d'intervention de la PNL.

• Quelques outils très utiles à ne pas oublier

a) Le chevauchement de systèmes de représentation sensorielle

Cette technique consiste à passer d'un système de représentation sensorielle à un autre en les faisant se chevaucher, elle s'avère utile lorsque la personne reste bloquée dans un état interne désagréable. Par exemple, si la vue d'une image (ancrage visuelle) déclenche une sensation kinesthésique négative, on pourra guider l'attention sur d'autres données sensorielles comme les sons ou un dialogue intérieur ou extérieur (parler avec quelqu'un). Pour cela, on procède au chevauchement des systèmes kinesthésique et auditif pour passer en système auditif.

LE QUESTIONNEMENT DU PRATICIEN

Des suggestions telles que les suivantes conduisent la personne à faire se chevaucher les systèmes de représentation kinesthésique et auditif :

– Lorsque vous revivez cette expérience comme vous le faites en ce moment, qu'est-ce que

vous vous dites, quelles réflexions vous viennent-elles à l'esprit ?

La même technique avec les métaprogrammes

Dans de tels contextes, le chevauchement peut également conduire à modifier le métaprogramme de fonctionnement vers une orientation « témoin » ou la métaposition des positions de perception. Dès l'instant où l'on peut de faire un commentaire au sujet de sa propre expérience on n'est déjà plus en train de la vivre.

Le chevauchement de systèmes de représentation sensorielle s'utilise également dans le cadre des autres que nous allons présenter dans ce chapitre en particulier : le recadrage, l'enchaînement d'ancres, la dissociation Visuelle Kinesthésique. Il contribue à donner une représentation très complète en termes de perceptions sensorielles d'une expérience.

Si le sujet a des difficultés à visualiser, le praticien PNL peut utiliser efficacement le chevauchement et prendre pour point de départ un autre système de représentation sensorielle. Comme nous utilisons souvent un système de représentation sensorielle de façon prédominante, il s'avère plus facile d'accès. En partant d'une représentation perçue et exprimée dans le même système, on invoque les autres caractères perceptibles de cette représentation, mais qui appartiennent à autre système.

EXEMPLE

« Vous imaginez que vous êtes assis près d'un feu de cheminée, vous voyez les flammes orangées qui montent frénétiquement dans la cheminée, et éclairent la plaque noircie de l'âtre qui représente une salamandre. Tandis que vous observez cela en rêvant, vous sentez que, pour un peu, vous pourriez vous assoupir parce qu'il fait bon vous réchauffer auprès de ce feu. »

Dans cet exemple, à partir d'une perception visuelle, on passe à une perception kinesthésique, nous aurions pu aussi bien évoquer

le crépitement et les craquements du feu et passer ainsi en mode auditif.

Le travail sur les sous modalités sensorielles donne également une bonne illustration du chevauchement de système de représentation à ceci près qu'on tente le plus souvent d'enrichir l'image mentale de tous ses aspects sensoriels, tandis que le chevauchement tend à privilégier l'un des systèmes.

EXERCICE

EFFECTUER UN CHEVAUCHEMENT DE SYSTÈMES DE REPRÉSENTATION SENSORIELLE

Deux personnes un praticien et un sujet

Le praticien demande au sujet de penser à une expérience légèrement désagréable et de la revivre mentalement en prenant une position de perception « associée ».

Le praticien demande au sujet de lui décrire ce qu'il ressent, puis il guide son attention sur les aspects visuels de la situation.

Le praticien « calibre » les effets du passage en mode « visuel », et vérifie que le sujet se trouve

b) Les trajectoires associatives

Une trajectoire associative est le chemin que suit le regard et associe les états internes à certaines zones de l'espace. Par exemple, il est difficile d'évoquer quelque chose de très agréable et positif en portant son regard vers le bas et la gauche, en revanche, si on regarde en bas et à droite on fait surgir sans difficulté des états plutôt négatifs. Il y a une association entre la trajectoire du regard et le contenu subjectif éprouvé. Inversement, nous allons retrouver certaines émotions spécifiques en suivant des trajectoires précises.

Liens avec d'autres distinctions PNL

Ce modèle se rattache aux ancrages par le caractère associatif de la direction du regard et de l'état émotionnel, il se rattache également aux stratégies telles que nous les avons présentées dans « La PNL », on peut aussi le compléter en intégrant les aspects des métaprogrammes (systèmes sensoriel pour l'entrée des données, système conducteur, système de référence). La succession des trajectoires vient illustrer une stratégie, le sujet parle d'une expérience passée, la retrouve en évoquant une image, (clés d'accès visuelles en haut à gauche), puis passe à un dialogue intérieur (clés d'accès visuelles en bas à gauche), et à des comparaisons visuelles construites.

Cependant, les trajectoires associatives ne sont pas nécessairement liées aux clés d'accès visuelles. En effet, si l'on représente le champ visuel comme un écran divisé par trois lignes horizontales et trois verticales matérialisant neuf rectangles (voir schéma ci-dessous) on peut placer des images dans n'importe lequel des espaces ainsi délimités.

X Utilisation

Dans le cadre d'un entretien au cours duquel on cherche à préciser un objectif, si le sujet évoque une difficulté, on observera que son regard s'oriente dans une direction bien précise lorsqu'il en parle. Il faut donc repérer très vite cette direction, en effet, si on a besoin de guider rapidement l'attention du sujet hors de son expérience négative il suffira alors de lui demander de regarder dans une autre direction. Tant que le sujet rester bloqué dans cette direction, il est difficile voir impossible qu'il prenne du recul par rapport à l'expérience négative. Au contraire, si on veut évoquer une situation précise, une expérience dont la personne a parlé, il est très pratique et très rapide de lui suggérer par un geste ou la direction de son propre regard, la trajectoire et l'espace du champ visuel où elle a placé l'expérience pendant qu'elle l'évoquait et la décrivait.

Le schéma ci-dessous nous montre comment on peut « découper » le champ visuel. Ce modèle permet donc de classer les images dans l'espace.

EXERCICE

■ APPRENDRE À UTILISER LES TRAJECTOIRES ASSOCIATIVES

Deux personnes, un praticien et un sujet, à tour de rôle, 10 à 12 minutes par tour.

- 1) En se souvenant de la convention de découpage du champ visuel (voir schéma), le praticien demande au sujet d'évoquer une image positive.
- 2) Le praticien repère la trajectoire associative du sujet et lui demande de projeter cette image le long de cette trajectoire comme si elle était environ à six mètres de lui.
- 3) Le sujet définit bien cette image et note ce qui la caractérise.
- 4) Le praticien demande au sujet de regarder dans une autre direction et de constater en quoi l'image se modifie. Le praticien fait parcourir au sujet chaque territoire du champ visuel et constate avec lui les modifications qui surviennent.

Le but de cet exercice est de prendre conscience de la spécificité des images en fonction de leur position spatiale définie par la trajectoire associative. Dans cet exercice, la personne qui joue le rôle de praticien peut influencer ses partenaires en guidant la direction du regard. Enfin, cet exercice nous apprend à repérer rapidement la trajectoire associative ce qui nous aidera considérablement pour réaliser d'autres techniques, en particulier la dissociation visuelle kinesthésique.

2. La dissociation visuelle kinesthésique en trois points

Cette technique est l'une des plus connues de la PNL, BANDLER et GRINDER l'ont élaborée dès 1976 en se fondant sur les travaux de FRITZ PERLS.

Certains formateurs, nommaient la dissociation VK le « modèle pour les phobies », toutefois, cette technique s'utilise dans de nombreux autres cas. Le développement personnel et le coaching font usage de cette technique pour gérer une situation de stress, atténuer l'impact émotionnel d'une expérience difficile, favoriser l'oubli et l'intégration d'une expérience traumatisante, élargir le point de vue au sujet d'un événement, d'un problème ou d'une situation compliquée.

• Fonctionnement de la technique

La dissociation VK part du principe que le souvenir d'une expérience douloureuse est lié à une image mentale. Un conditionnement est souvent présent qui conduit la personne à revivre son expérience douloureuse dès qu'un élément visuel y étant relié se présente à sa conscience. Quelqu'un qui craint de plonger, revit sa peur à la seule évocation d'un plan d'eau, d'une piscine, d'un plongeur, fussent-ils de simples photographies dans un magazine !

La dissociation VK utilise une métaphore, la plus connue est celle du cinéma, mais on peut aussi utiliser celle du théâtre, ou plus généralement, toute situation qui permet de créer trois localisations pour la perception de l'expérience.

La dissociation VK commence donc par définir trois localisations pour la perception de l'événement douloureux :

- L'ici et maintenant, ancrés dans le confort relationnel et le climat de confiance.
- L'implication, c'est la position de l'acteur de l'événement douloureux passé – Le regard et le contrôle, c'est la position du metteur en scène (si on choisit la métaphore du théâtre) ou du projectionniste (si on choisit la métaphore du cinéma).

Ces trois différentes positions permettent de séparer l'image de l'expérience douloureuse de ses conséquences. En effet, lorsque le sujet se représente la scène et qu'il « travaille » mentalement les images, tout se passe comme s'il en prenait le contrôle, et celles-ci perdent de leur pouvoir.

Enfin, le fonctionnement de la dissociation VK fait appel aux sous modalités sensorielles de l'expérience, ce qui permet en changeant même très légèrement certains détails, de modifier considérablement la perception subjective.

• Applications de la dissociation VK

En premier lieu, il faut savoir que cette technique donne d'excellents résultats chez les personnes à orientation visuelle prédominante. Cela n'exclut en rien de s'en servir pour les personnes auditives ou kinesthésiques, mais la démarche leur paraîtra moins « évidente ».

Voici les cas les plus typiques pour lesquels la dissociation VK est applicable :

- Le sujet se sent bloqué par une image mentale qui lui interdit certaines actions ou décisions.
- Le sujet a eu une expérience très négative et celle-ci lui interdit désormais certains choix

- Le sujet éprouve de la peur vis-à-vis d'un événement à venir
- Le sujet éprouve un sentiment de manque de préparation en vue d'une épreuve à venir.

Voici maintenant la dissociation Visuelle Kinesthésique présentée sous la forme la plus souvent enseignée dans les formations à la PNL.

Les autres techniques PNL indispensables pour réaliser une dissociation VK

- L'ancrage kinesthésique, et éventuellement l'enchaînement d'ancres
- Le calibrage
- Le travail sur les sous modalités sensorielles
- La connaissance des trajectoires associatives

EXERCICE

■ DISSOCIATION VISUELLE KINESTHÉSIQUE EN TROIS POINTS

Deux personnes, un praticien et un sujet, à tour de rôle, 25 à 30 minutes par tour, 8 étapes

1) Le sujet évoque une difficulté qu'il rencontre et qui provoque une réaction très négative, il détermine une expérience caractéristique de cette difficulté et tandis qu'il y pense et la revit mentalement le praticien repère la trajectoire associative où se trouve l'image de l'expérience négative, il calibre.

2) Le praticien fait sortir le sujet de cette expérience, interrompt le processus et le conduit dans un état positif en renforçant le rapport et en suggérant un état de sécurité. Le praticien donne au sujet une ancre (n° 1) puissante pour bien fixer comme ressource l'état de sécurité qu'il a fait surgir. Le praticien doit donner à cette ancre de ressource des caractères de sécurité mais aussi de compétence à gérer le présent. On peut réaliser cette ancre en prenant la main du sujet, de toutes les façons, il est préférable d'utiliser des ancres kinesthésiques pour cette technique.

3) Le praticien demande au sujet de se souvenir de l'une des premières fois où il a éprouvé ce problème. Il est maladroit de demander à la personne de se souvenir de la première fois qu'elle a rencontré la difficulté car cette exigence peut l'inhiber.

Le praticien amène le sujet à remonter le fil de son expérience avant que quoi que ce soit de négatif ou de pénible ne se produise, il lui demande alors d'en faire une image fixe et de la placer quelque part dans l'espace devant lui. Le praticien veille à ce que le sujet n'installe pas cette image le long de la trajectoire associative du problème car cela pourrait le ramener inopinément.

Il est très important de ne pas laisser le sujet revenir à son problème et éprouver à nouveau la sensation négative, si cela se produit cependant, il faut interrompre le processus (utiliser les trajectoires associatives et les ancrages) et réactiver les ressources de sécurité, compétence.

4) Le praticien suggère au sujet de visualiser cette image à partir de sa situation présente et donne une seconde ancre (n° 2). Cette ancre représente le troisième point de la dissociation VK en trois points. Si l'on a choisi la métaphore du cinéma le sujet se voit en tant que spectateur parmi d'autres spectateurs en train de regarder l'écran où il se voit (ce qui donne donc 3 représentations différentes du sujet : sur l'écran, dans la salle, et dans une position d'observateur ayant accès à

tous les aspects de la situation (on peut éventuellement suggérer d'utiliser la cabine de projection comme poste d'observation).

5) Puis, le praticien active les deux ancres et demande au sujet de visualiser son expérience comme un film, l'image fixe représente le début, et en lui disant qu'il va en apprendre quelque chose d'utile. Le film va à la vitesse décidée par le sujet qu'on doit laisser totalement libre de modifier les modalités de l'expérience.

Pendant que le sujet regarde la scène, le praticien doit renforcer la dissociation en donnant des suggestions de sécurité, de compétences, si besoin est.

6) Lorsque le sujet a regardé le film, le praticien l'aide à faire le point de ce qu'il en a appris, il le rassure et lui dit qu'alors il ne pouvait pas faire d'autre choix que ce qu'il a fait.

7) Le praticien demande ensuite au sujet de retourner vers le film et de rassurer à son tour l'image de lui-même, de lui apprendre ce qu'il vient lui-même d'apprendre et de lui faire part de ses conclusions et réflexions. Le sujet travaille à cela jusqu'à ce que l'image de lui-même qu'il voit dans le film soit plus positive.

8) Le praticien demande alors au sujet d'intégrer cette connaissance puis il le fait revenir au cadre d'ici et maintenant et vérifie qu'un changement se met en place en évoquant à nouveau la possibilité de surgissement de l'expérience négative dans un futur proche et en effectuant des calibrages.

Exploitation

Cette technique est très efficace même pour les difficultés importantes, au cours d'un stage de formation, Franck Stass, psychiatre et formateur en PNL au « New York Institute for NLP » témoigne : « j'ai utilisé avec succès la dissociation VK dans le cas d'une jeune fille kidnappée dans son enfance, profondément traumatisée par cette expérience dont les suites empoisonnaient son existence de jeune adulte ».

Il poursuit et précise : « les meilleurs résultats ne sont pas toujours obtenus dès la première fois, on peut refaire le cheminement à plusieurs reprises si le résultat n'apporte qu'une légère amélioration. Un changement même léger est intéressant, il peut être compris comme une étape vers la réussite. »

L'utilisation des sous modalités sensorielles dans la dissociation VK

Certains problèmes font apparaître des réactions très négatives, si celles-ci sont trop intenses, on travaillera avec les sous modalités sensorielles. Nous les avons étudiées en détail précédemment, il suffit le plus souvent d'apporter une très légère modification pour que l'image mentale perde son pouvoir négatif. Toutes les sous modalités sensorielles sont susceptibles d'être utilisées, mais, le sujet devra à un moment ou à un autre visualiser la scène avec les sous modalités réelles de l'expérience, faute de quoi il ne pourra apprendre à gérer cette image.

La dissociation consiste en un travail mental sur une image visuelle séparée des sensations kinesthésiques négatives qu'elle provoque. En maintenant le sujet dissocié, il apprend à se distancer de ses difficultés et ajoute cette compétence à sa palette d'outils de résolution de problèmes. Même s'il ne refait pas exactement la technique PNL, l'apprentissage effectué se maintient et peut s'appliquer à d'autres situations.

La dissociation VK se combine aussi avec une dissociation dans le temps, on présuppose que la personne avec qui on travaille ici et maintenant est différente de celle qui a vécu initialement la difficulté et qu'il existe une relation de cause à effet entre qui elle est aujourd'hui et qui elle était hier. Lorsqu'elle visualise la scène négative, la personne est dissociée sur le plan visuel/kinesthésique et aussi entre le passé et le présent, cependant lorsqu'elle prend conscience de ce qu'elle a appris dans cette scène, elle rétablit la relation de cause à effet entre le passé et le présent, cette fois de façon positive.

Des variantes

On peut imaginer une variante en pratiquant une dissociation VK pour quelque chose qui n'est pas encore arrivé mais que la personne redoute particulièrement. Pour travailler mentalement et se préparer à une épreuve, la personne répète la scène jusqu'à ce qu'elle soit satisfaite du résultat. Cependant, pour que cette variante donne un bon résultat, il faut pouvoir être sûr que l'issue de l'épreuve dépend essentiellement de la responsabilité de la personne, l'objectif à atteindre doit être soigneusement défini.

Comme son nom l'indique, la dissociation Visuelle/kinesthésique est une technique basée sur des données visuelles, les meilleurs résultats sont obtenus avec des sujets orientés « visuel ».

On peut aussi imaginer une version « auditive » ! La démarche de la dissociation visuelle kinesthésique peut aussi s'effectuer au cours d'un entretien, les questions qui permettent à la personne de se dissocier étant :

- Qu'aurait pu constater un observateur en regardant cela ?
- Qu'en aurait-il appris ?
- Que pensez-vous de cela ?
- Ces remarques vous semblent-elles utiles pour vous ?

3. Le changement du vécu subjectif de l'histoire

Cette technique est habituellement décrite comme « kinesthésique », c'est en effet une émotion qui sert de guide pour aller à la découverte de différentes expériences dans l'histoire du sujet ; les autres aspects sensoriels ne sont pas absents et on pourra même envisager un travail sur les sous modalités sensorielles.

Les formateurs américains utilisent l'expression « change history » pour qualifier cette technique, c'est pourquoi on la trouve parfois nommée « changement d'histoire ». Nous ne garderons pas cette traduction qui ne correspond pas à la réalité de l'expérience. On ne change pas l'histoire, on en reconstruit le sens, seule notre perception subjective du passé va changer. Un événement jugé négatif au moment où il produit révèle parfois des côtés positifs même plusieurs années après, l'événement n'a cependant pas changé.

La technique du changement du vécu subjectif de l'histoire sert à modifier, à positiver une perception négative d'une expérience passée.

• Le fonctionnement de la technique

1 – La croyance de base : pour pouvoir faire usage de la technique appelée aussi « changement de l'histoire personnelle », il faut nécessairement que la personne soit persuadée que ses difficultés présentes ont une source dans le passé et que la découverte et l'exploration explicatives de cette source pourront apporter une aide. C'est également la croyance sur laquelle se fonde la psychanalyse et les approches qui en relèvent.

2 – Les indices d'application : lorsque la personne présente une « résistance » à la mise en œuvre d'une autre technique de la PNL, par exemple, la recherche d'un état de ressource, la mise en œuvre d'un ancrage. Ou encore lorsque la personne semble bloquée et incapable de répondre aux questions (par exemple les questions pour explorer un objectif), quand il y a beaucoup de généralisations et de liens de cause à effet du passé au présent, enfin, lorsque la personne n'arrive pas à se concentrer pour effectuer une autre technique.

3 – Le point de départ est Kinesthésique : on utilise la « résistance », le sentiment de « blocage » ou le vécu « difficulté de concentration » comme une porte d'entrée dans le passé, c'est en effet cette émotion qui va guider la personne à la recherche d'expériences au cours desquelles elle l'a éprouvée.

4 – Les ancrages seront toujours kinesthésiques, et si besoin est, nous utiliserons différentes localisations dans l'espace de travail, à la fois comme ancrages et comme repères.

5 – Les ressources seront collectées à la fois dans le présent et dans les expériences passées afin que celles-ci puissent être comprises à travers le message ou l'enseignement qu'elles ont apporté.

Les autres techniques PNL indispensables pour réaliser un changement du vécu subjectif de l'histoire :

- L'ancrage kinesthésique, et éventuellement l'enchaînement d'ancres
- Le calibrage
- L'accès aux ressources

- Le travail sur les sous modalités sensorielles
- La connaissance des trajectoires associatives

Il convient d'y ajouter une bonne connaissance des questions relatives à l'émotion.

EXERCICE

CHANGEMENT DU VÉCU SUBJECTIF DE L'HISTOIRE

Deux personnes, un praticien et un sujet, à tour de rôle 25 à 30 minutes par tour, 11 étapes.

- 1) Le praticien aide le sujet à identifier une émotion négative qui survient de façon répétitive et qui le bloque, il calibre et donne une ancre (n° 1).
- 2) En maintenant cette ancre, le praticien demande à la personne de laisser cette émotion la conduire à travers le passé vers d'autres expériences où elle était également présente, ces expériences n'ont pas besoin d'être reliées entre elles sur le plan chronologique, leur seul lien c'est ce que le sujet ressent en les évoquant.
- 3) Tandis que le sujet traverse ces différentes expériences, le praticien lui demande de les identifier par un mot ou une courte phrase.
- 4) Après avoir parcouru le temps, identifié de 3 à 5 expériences qui contiennent la même émotion négative, et, les avoir classées selon leur intensité, le praticien ramène le sujet dans le présent, « ici et maintenant » et relâche l'ancre n° 1.
- 5) Le praticien met le sujet en contact avec les ressources dont il dispose aujourd'hui, et lui suggère de déterminer une ressource qui lui aurait permis de mieux surmonter les expériences négatives issues du passé.
- 6) Le praticien demande au sujet de revivre mentalement une expérience dans laquelle il a disposé de la ressource, il calibre et il ancre cette ressource (n° 2). Le cas échéant, on peut donner deux ressources. Dans tous les cas, le praticien vérifie l'ancrage de la ressource.
- 7) En maintenant l'ancre n° 2, le praticien ramène le sujet à travers chaque expérience et il l'aide de façon à ce qu'il éprouve une émotion positive à chaque expérience. Le praticien peut mettre le sujet en contact avec des ressources auxquelles il n'a pas pensé avant.
- 8) Après avoir traversé toutes les expériences du passé (placées par ordre d'intensité, les plus intenses à la fin), le praticien relâche l'ancre n° 2 et fait revenir le sujet dans le présent. Il lui suggère alors de traverser à nouveau ces expériences, cette fois sans l'ancre de ressource. C'est une première vérification de l'efficacité de la technique.
- 9) Le praticien suggère au sujet de penser maintenant à une expérience très récente au cours de laquelle il a ressenti l'émotion négative. Tandis que le sujet revit mentalement cette expérience, le praticien l'aide le cas échéant à la traverser grâce à l'ancre de ressource. C'est le calibrage qui lui indique s'il y a lieu ou non de le faire.
- 10) Lorsque ce travail est réalisé, le praticien procède à une vérification dans le futur. Il demande au sujet d'imaginer une expérience au cours de laquelle il pourrait ressentir l'émotion négative. Si le sujet a des difficultés à traverser cette expérience, le praticien l'aide à identifier ce qui

déclenche l'émotion négative et associe ce stimulus à l'ancre de ressource.

Le praticien procède ensuite à deux autres vérifications, l'une avec l'ancre ainsi associée la seconde sans ancre. Le calibrage donne la réponse quant aux résultats obtenus.

11) Le praticien félicite le sujet pour le travail accompli.

Exploitation

Le système de représentation kinesthésique joue le rôle de « conducteur » pour le changement du vécu subjectif de l'histoire. Cette technique essentiellement kinesthésique permet d'apprendre à gérer des situations dans lesquelles une émotion, un état interne inapproprié constitue un blocage. Dans certaines situations, la personne voudrait agir d'une certaine façon, mais une émotion surgit en elle et l'en empêche en s'actualisant par un autre comportement. Par exemple, dans un contexte d'évaluation, la personne voudrait éprouver une sensation de compétence et d'efficacité, au lieu de cela, elle ressent une sorte de culpabilité qui la bloque, l'empêche précisément de faire preuve de compétence.

Comme l'émotion s'enracine dans de nombreuses expériences passées, le sujet a souvent construit des relations de cause à effet allant du passé au présent, et des généralisations. L'observation attentive des mots décrivant la difficulté permet de relever certains indices comme l'utilisation de généralisations. Le sujet dit : « Je ne sais pas pourquoi, mais quand on me demande des explications au sujet de mon travail, ou d'autre chose, j'ai toujours l'impression d'être jugé et je perds tous mes moyens. » Le praticien PNL comprend qu'un changement du vécu subjectif de l'histoire est probablement un bon moyen d'aider la personne à gérer sa difficulté. Dans tous les cas cependant, si l'émotion négative est trop importante en termes d'intensité, il est préférable de procéder en premier à une dissociation visuelle/kinesthésique.

Variante

On peut imaginer une variante « auditive » du changement du vécu subjectif de l'histoire en procédant sous forme d'entretien. Les questions ci-dessous correspondent à la même démarche que la technique classique : définition du problème, définition des ressources, vérification de l'utilité de la ressource dans le contexte passé.

- Que s'est-il passé ?
- Qu'avez-vous éprouvé alors ?
- Cela s'est-il produit plusieurs fois ?
- Comment auriez-vous souhaité agir au lieu de cela ?
- Qu'auriez-vous éprouvé ?
- Décrivez-moi ce qui aurait dû se passer.
- Que vous manque-t-il pour y arriver ?
- Disposez-vous de cette ressource dans d'autres contextes ?
- Voulez-vous essayer d'imaginer ce qui aurait changé si vous aviez disposé de cette ressource la dernière fois que vous avez éprouvé cette sensation négative ?

4. Les recadrages

Les recadrages constituent une des techniques majeures de la PNL dont nous allons présenter plusieurs aspects.

Comprendre l'idée

Nous distinguons deux catégories : les recadrages classiques comme la méthode en six étapes, les recadrages spatiaux, temporels ou contextuels et les recadrages artistiques fondés sur une démarche intuitive intégrant plus de complexité ; le recadrage en une seule phrase en est l'illustration la plus connue.

On peut considérer que nos expériences s'inscrivent dans des cadres psychologiques, ceux-ci intègrent nos représentations du monde au moment où se

passé la situation : les représentations sensorielles, les croyances, valeurs et critères, la perception du temps caractérisent nos cadres psychologiques. Le moindre changement dans la composition du cadre va changer le sens de l'ensemble et notre perception de la situation sera modifiée.

Recadrer donne un sens différent à un événement, mais ne le modifie pas. Quand nous choisissons de recadrer un problème, nous allons faire appel à de nouveaux éléments, ou utiliser différemment des éléments déjà présents dans l'expérience pour qu'un autre point de vue, une compréhension différente, en d'autres termes, un cadre nouveau apparaissent.

Ce nouveau cadre offre alors des options qui jusqu'alors n'étaient pas à la disposition de la personne. En termes de métaprogrammes, recadrer nécessite essentiellement une aptitude à produire des réponses en désaccord par contre-exemple, et des réponses témoin du processus ou une métaposition.

On présente généralement le recadrage comme une technique auditive, il peut aisément être pratiqué sous forme de dialogue intérieur ce qui n'est pas le cas des autres techniques présentées auparavant : dissociation VK et changement du vécu subjectif de l'histoire.

Le recadrage a pour but de montrer le problème sous un jour différent, ce qui présuppose l'utilisation d'autres sources de référence.

Si quatre personnes observent le même objet, elles auront quatre points de vue différents, et, selon les subjectivités respectives, les différences seront importantes ou non. Lorsqu'on se propose d'effectuer un recadrage dans un contexte de développement personnel, le cas typique c'est celui d'une personne qui éprouve une difficulté dans sa vie et examine son problème sans trouver la moindre issue. Pour recadrer cette difficulté, il faut lui faire découvrir par elle-même un autre aspect, les solutions existent en chacun de nous comme le présuppose la PNL.

Le praticien va lui montrer comment découvrir en elle-même d'autres alternatives, en faisant appel à ses aptitudes de dissociation et d'imagination.

• Fonctionnement de la technique du recadrage

Deux présupposés sont indispensables pour réaliser un recadrage, d'une part accepter l'existence de différentes facettes ou parties de soi-même, d'autre part reconnaître qu'on peut faire des choix inconscients.

L'existence de différentes parties

Le recadrage consiste dans ses grandes lignes à imaginer différentes facettes de soi-même, représentant des avis ou des intérêts apparemment différents et à susciter un dialogue, des échanges productifs entre ces différentes parties.

Chaque fois que nous hésitons entre plusieurs options nous mettons en scène différentes parties de nous-mêmes, nous allons chercher certaines références qui s'opposent mais dans lesquelles nous nous reconnaissons pourtant. Les incongruences comportementales illustrent bien l'activité de différentes parties souvent en désaccord. Certains conflits intérieurs peuvent être compris comme un affrontement d'intérêts contraires. On peut choisir par exemple de renoncer à une savoureuse tentation, si on y parvient c'est qu'il existait probablement d'importants avantages. Dans cet exemple, il y a eu une négociation entre deux parties qui se sont opposées puis ont conclu un accord « écologique » pour l'ensemble.

L'existence de choix inconscients

Quand nous prenons des décisions intuitives, quand nous éprouvons des certitudes, des impressions précises sans pour autant être conscients d'y avoir réfléchi, c'est qu'il y a un choix inconscient. Par exemple, il arrive qu'on prenne des décisions pour nous protéger d'un danger quelconque sans avoir pris le temps d'une longue réflexion, dans le langage populaire, on parle de « réflexes » et s'ils sont salvateurs on les qualifie alors de « bons réflexes ». Ces exemples illustrent le fait que, même si nous plaçons une grande fierté dans nos capacités de réflexion et d'analyse, il est utile aussi dans certains cas de piloter ses décisions de façon intuitive.

Dans le contexte du recadrage, l'existence de choix inconscients visant à protéger l'écologie de la personne est essentielle et nous devons en parler, l'expliquer et installer cette croyance avant d'entreprendre le recadrage. Le dialogue qui s'installe entre les différentes facettes de la personne travaille pour elle dans le sens de ses intérêts. En outre, pour réaliser le recadrage en 6 étapes, il est indispensable d'accepter l'existence de signes de communication entre conscient et inconscient.

Pour obtenir la participation de la personne, le praticien utilise des exemples issus de la vie quotidienne ou des métaphores mettant en scène des faits qu'elle connaît et accepte, en utilisant le vocabulaire qui traduit au mieux ses critères.

Le recadrage en six étapes nécessite la participation de différentes parties de la personne, elles représentent les ressources nécessaires pour résoudre le problème en question.

• Créer une partie, une ressource

Voici la marche à suivre s'il est nécessaire de créer une partie pour jouer un rôle de ressource au cours du recadrage.

1) Définir la partie

On demande à la personne de déterminer quelque chose qu'elle aimerait avoir, un comportement, une attitude ou bien quelque chose qu'elle possède déjà mais voudrait développer. La personne peut choisir quelque chose qu'elle apprécie chez une autre personne.

– Que voudriez-vous pour vous-mêmes ?

2) Identifier le contexte et le déclencheur

– Où et quand ?

Cette fois, il s'agit de définir où et quand cette partie a un rôle à jouer et comment elle saura qu'elle doit jouer ce rôle. Par exemple, si la personne souhaite acquérir une partie « goût du risque », il est des circonstances où cette partie ne doit pas se manifester et d'autres où elle sera très utile. Il faut donc identifier les contextes et les déclencheurs de cette partie.

3) Définir les actions

– Comment précisément va-t-elle jouer son rôle ?

Cette exploration se compare à celle des équivalences complexes d'un objectif :

– Qu'attendez-vous de cette partie, que doit-elle faire pour vous ?

On présuppose « pour vous permettre de la reconnaître et de l'apprécier ».

On utilisera le schéma de provenance des ressources, pour guider l'exploration, si on a choisi une partie « patience » on cherchera des exemples pour préciser les actions correspondantes.

4) Déterminer l'émotion associée

Le contexte et les équivalences complexes de la partie sont mis en évidence au niveau du comportement extérieur ; il reste à découvrir quelle émotion accompagne ce comportement. Si nous reprenons le cas d'un sujet qui veut avoir « le goût du risque », nous allons chercher à savoir quelles émotions soutiennent le comportement précisé à l'étape précédente. Si le sujet souhaite utiliser sa partie « goût du risque » pour réaliser des placements financiers, il aura aussi besoin de garder tout son calme, on retiendra cet état de calme comme l'émotion accompagnant le comportement « goût du risque ».

5) Les croyances :

– Qu'est-ce qui vous oblige à vouloir cela ?

Les croyances, généralisations qui remplacent la réalité, motivent et maintiennent les comportements, et les états internes. Pour que la partie créée soit cohérente, il faut donc préciser la croyance qui la soutient avec des questions telles que :

– Comment pouvez-vous qualifier une personne qui fait preuve avec compétence de... (le comportement de la partie) ?

– En quoi est-ce important d'être... (le qualificatif donné) ?

Comment pouvez-vous qualifier une personne qui fait preuve avec compétence du « goût du risque » ?

- C’est quelqu’un de courageux !
- En quoi est-il important d’être courageux ?
- Il faut faire preuve de courage pour montrer l’exemple !

Deux interrogations suffisent pour parvenir aux valeurs essentielles et critères qui découlent de la croyance, dans l’exemple ci-dessus, notre sujet croit en la valeur de l’exemple, en l’image que l’on donne de soi et, pour être en accord avec lui-même il lui faut se soumettre aux exigences de l’image qu’il veut donner en exemple.

6) *Spécifier l’écologie*

- Que va-t-il se passer lorsque cette nouvelle partie agira ?
- En quoi l’action de la nouvelle partie va-t-elle affecter l’ensemble ?

Nous devons trouver des réponses à ces questions afin de relever d’éventuelles incompatibilités, en effet, il serait vain de vouloir se doter de comportements qui s’avèrent en contradiction avec l’ensemble des autres. Le rôle de la nouvelle partie doit venir compléter celui des autres déjà existantes.

EXERCICE

■ CRÉER UNE PARTIE POUR JOUER UN RÔLE DE RESSOURCE DANS LE CADRE DU « COMME SI »

Deux personnes, un praticien et un sujet, à tour de rôle, 10 minutes par tour.

- Le praticien recueille auprès du sujet les informations concernant les six points énumérés ci-dessus
- Le praticien aide le sujet à construire dans le cadre du « comme si » un scénario qui mette en scène la nouvelle partie. Le praticien doit veiller à la présence d’éléments déclencheurs au début du scénario, et guider le sujet depuis le cadre du « comme si » jusqu’à la projection dans le futur pour effectuer à la fois une transition vers la réalité et une vérification.
- Le sujet fait part de son expérience et remarque s’il a découvert quelque chose d’utile, de différent ou à quoi il ne s’attendait pas au cours de ce travail.

Exploitation

Ce travail a pour but de d’apprendre à cerner rapidement une partie ou une ressource. Comme pour l’exploration d’un objectif, il utilise une succession de vérifications pour valider la demande de la personne dans le cadre spécifique. C’est un moyen rapide de faire le point sur les besoins réels par une mise en pratique mentale. Cette démarche d’exploration permet enfin de prendre conscience que les différentes parties de la personne communiquent entre elles, et que les choix résultent d’un échange entre différentes parties comme entre le conscient et l’inconscient.

Au cours du recadrage, nous n'avons généralement pas recours à toutes ces étapes car nous utilisons des parties que la personne possède et dont elle est consciente. Quand la personne croit qu'elle ne possède pas la ressource nécessaire, on pourra créer la partie pouvant la produire en suivant les étapes précédentes. Beaucoup de gens pensent qu'ils n'ont pas d'imagination, qu'ils sont incapables de créativité, construire en eux une partie créative les aide à formuler des solutions à leurs difficultés et à enrichir leur carte du monde.

• Les différents types de recadrage

Selon les difficultés rencontrées, nous allons utiliser différents recadrages, tous ont pour but de changer la perception d'un fait ou d'une expérience en enrichissant le modèle du monde. À partir de la technique classique de la PNL, nous allons évoluer vers des formes plus spécifiques.

Les recadrages de contexte

Ils partent du principe que le sens d'un événement dépend du contexte dans lequel il se produit. La pluie par exemple peut être la bienvenue lorsqu'elle survient après une période de sécheresse, ou comme une calamité si elle tombe quand vous avez prévu de passer le week-end à la plage ! Le recadrage de contexte part du principe que tous les comportements sont utiles dans certains contextes. Donc, on se gardera bien d'évaluer le comportement, pour mieux se centrer sur les contextes où il est utile.

Les recadrages temporels font partie des recadrages de contexte.

Les recadrages de contenu

Le même fait change de sens selon l'observateur. Par exemple un ordinateur peut être considéré comme un jouet quand l'utilisateur s'en sert surtout pour ses jeux vidéo, ou comme un outil par le professionnel, ou comme un produit à vendre pour le commerçant, etc.

On peut aussi effectuer un recadrage de contenu avec la même personne en lui montrant comment différents aspects de sa personnalité entrent en conflit tout en partageant une intention positive.

Le recadrage en 6 étapes, le recadrage spatial ou en une phrase font partie des recadrages de contenu.

Quel que soit l'objet du recadrage, contexte ou contenu, et le type de technique utilisée, en 6 étapes ou en une phrase, rappelons quelques principes toujours présents.

- Il existe toujours différentes lectures d'un même événement ou expérience. Si on considère un événement dans ses effets immédiats ou selon son importance vis-à-vis d'une longue période de temps, son sens change parfois complètement. Ce constat permettra d'effectuer des recadrages dans le temps.
- Pour que la même personne puisse entrer dans un processus de recadrage, il est nécessaire de reconnaître que différentes parties d'elle-même coexistent. Dans le cas où une personne déclare « tout faire » pour atteindre un but de développement personnel, et que cela ne « marche pas », on doit s'attendre à ce qu'il y ait un conflit entre différentes parties d'elle-même, celles qui veulent atteindre un but et celles qui se mobilisent pour empêcher d'y arriver.
- Les différentes parties d'une même personne peuvent coopérer dans un même but mais avec des moyens très différents. Dans le type de cas précédent, les différentes parties peuvent se

rejoindre sur un but commun. Imaginons que ce but soit formulé par la phrase « Je veux ton bonheur », on peut chercher à l'atteindre soit en faisant des efforts pour aller vers un mieux-être, soit en cherchant surtout à ce que rien ne change pour éviter d'éventuels problèmes.

Le recadrage en 6 étapes

EXERCICE

■ À RÉALISER AVEC DEUX PERSONNES, UN PRATICIEN ET UN SUJET

- Le praticien demande au sujet d'identifier un comportement qui lui pose problème et de le nommer. Il explique alors au sujet qu'une partie de lui-même est responsable de ce problème et qu'il serait utile de communiquer avec elle pour trouver une solution.
 - Le praticien demande au sujet de prendre contact avec cette partie de lui qui produit le comportement non désiré. Il lui suggère d'établir un signal oui/non avec cette partie pour qu'elle signifie ou non son accord pour communiquer ou pour aider le sujet. Si le sujet obtient une réponse « oui », il suggère de remercier cette partie pour sa collaboration, si la réponse est « non », il explique au sujet que le travail se fera tout de même mais sans que la partie qui produit le comportement posant problème a ses raisons de préférer travailler en dehors de sa conscience. L'exercice peut s'arrêter là, au moins dans le cadre du développement personnel. Le problème envisagé est peut-être trop lourd et requiert une autre approche.
 - Le praticien incite le sujet à dialoguer avec la partie responsable du comportement et de lui demander quelle est son intention positive lorsqu'elle le produit. Ceci permet de séparer le comportement de l'intention et de rassurer le sujet.
 - Le praticien incite alors le sujet à entrer en contact avec la partie créative de sa personnalité comme il l'a fait pour l'autre partie. Quand le contact est établi, le sujet demande à cette partie de lui indiquer au moins trois autres comportements répondant à l'intention positive mais sans les inconvénients de celui qui pose problème.
- Muni de cette information, le sujet demande alors à la partie responsable du problème son accord pour essayer les comportements suggérés par la partie créative. Le sujet utilise alors le signal oui/non pour confirmer. Le nombre d'essais ou la limite dans le temps pourront aussi être fixés.
- Après avoir remercié ses différentes parties pour leur collaboration, le sujet doit vérifier si rien en lui ne s'oppose à la mise en place de ces nouveaux comportements. S'il y a une opposition, il faut revenir à la troisième étape, autrement, le praticien et le sujet peuvent faire une vérification au futur.

🔄 Variantes

La variante contextuelle à la différence du modèle type présenté ci-dessus qui s'intéresse au contenu du problème, ne vise pas à remplacer un comportement non désiré par un autre comportement mais simplement à changer le contexte d'apparition du comportement non désiré. On procède donc comme pour le recadrage en six étapes, mais à l'issue de la troisième, on cherche d'autres contextes pour le comportement. On vérifie ensuite en projetant dans le futur et,

en cas d'objection on négocie avec les parties qui s'opposent jusqu'à ce que l'on obtienne un accord unanime.

La variante spatiale utilise la technique dite des « chaises vides » de Fritz Perls. Le sujet imagine que différents personnages sont assis sur des chaises vides, qu'ils représentent différents enjeux de sa vie. Le praticien aide le sujet à établir un dialogue constructif entre tous ces aspects. Pour cette technique on identifie les différentes parties responsables d'un comportement non désiré et on leur assigne un emplacement (une chaise par exemple). Lorsque le sujet occupe cet emplacement, il s'exprime comme s'il était la partie concernée.

Le travail consiste à établir une communication entre le sujet et les différentes parties de lui-même pour négocier un comportement adapté et consenti à l'unanimité.

Dans le même état d'esprit, on évoque la technique de Virginia Satir « Part's party ». Cette technique s'effectue dans l'imaginaire de la personne qui invite à une réunion les différentes parties d'elle-même concernées par un problème (comportement non désiré ou autre). Le praticien aide le sujet à faire s'exprimer chaque partie afin d'établir une communication entre elles et la personne.

Le recadrage tel que nous l'avons présenté cherche à créer des options différentes en permettant à la personne de dialoguer avec elle-même. C'est un excellent moyen de comprendre et de résoudre nos incongruences.

• Le recadrage en une seule phrase

Le recadrage en une phrase brûle ces étapes pour arriver tout droit au but ! C'est une technique intuitive par excellence qui requiert une excellente maîtrise de la PNL, un sens aigu de l'observation et une aptitude à se placer en méta-position.

Pour effectuer un recadrage en une seule phrase, on commence par sortir du cadre initial (réponse en désaccord) pour produire un contre-exemple qui met en évidence un aspect du problème ignoré ou passé inaperçu.

Les techniques du menu d'influence conviennent parfaitement pour effectuer des recadrages en une seule phrase et le métamodèle pour le langage constitue un outil précieux. Dans le contexte du développement personnel, nous cherchons par le recadrage à mettre en évidence les aspects positifs d'une attitude, d'une émotion, d'un comportement, et globalement d'une situation présentée comme un problème.

➡ EXEMPLE

Si quelqu'un dit :

– Cela m'ennuie terriblement et me paralyse d'avoir le trac avant d'entrer en scène !

On peut recadrer ainsi :

– Il n'y a que les bons acteurs qui ont le trac avant d'entrer en scène !

On transforme alors le trac vécu comme handicap en une preuve qui valide la qualité de l'acteur.

Découvrir les croyances et les critères facilite le recadrage en une phrase et en renforce

l'efficacité.

Les débutants ont souvent des difficultés pour produire spontanément des recadrages en une phrase, et tombent dans un piège qui consiste à faire de longues tirades sentencieuses parfaitement inutiles. Pour qu'il joue parfaitement son rôle, le recadrage en une phrase doit procéder d'une logique intuitive et non d'une démarche scolaire. Il convient également de faire attention à ne pas projeter ses propres critères...

EXERCICE

■ APPRENDRE À FAIRE DES RECADRAGES EN UNE SEULE PHRASE

Deux personnes, un praticien et un sujet. 10 à 15 minutes

- Le praticien et le sujet conversent en ayant soin de choisir un thème qui les intéresse beaucoup l'un et l'autre ou au moins le sujet.
- Le praticien relève les principales distinctions des métaprogrammes et les critères du sujet et, lorsque celui-ci fait une affirmation il la recadre en une phrase qui tienne compte des observations effectuées.

☛ EXEMPLE

– Je trouve que les courses automobiles sont dangereuses, inutiles et coûtent beaucoup d'argent.

(on admet que la personne trie l'information avec une orientation « personnes », des métaprogrammes de rapprochement, un opérateur modal « devoir » pour la motivation et une référence futur)

– Les courses automobiles sont en effet dangereuses pour les pilotes, mais, elles sont très populaires et passionnent un vaste public, en outre on se doit de passer par un tel investissement pour réaliser les progrès indispensables pour que la construction automobile s'adapte aux futures conditions du marché.

5. Le menu d'influence

Le menu d'influence se compose de 13 techniques différentes destinées à :

- Réorienter des présupposés
- Vérifier la validité des relations de cause à effet
- Effectuer des interventions en une seule phrase.

Nous présentons ici une version détaillée proposons au lecteur d'illustrer ces techniques en utilisant comme point de départ l'exemple suivant :

- « Je me sens mal à l'aise lorsque j'ignore la réponse d'une question qu'on me pose ».

On imagine la situation suivante, une personne prononce cette affirmation, son interlocuteur la conteste en utilisant les techniques du menu d'influence.

1) Changer la taille du cadre : élargir le cadre, rétrécir le cadre, chercher les similitudes

a) Élargir le cadre

Il s'agit d'agrandir la taille du cadre en élevant le débat

- Ce n'est pas le fait d'ignorer la réponse qui vous met mal à l'aise, c'est plutôt d'avoir l'impression de frustrer celui qui pose la question.

b) Rétrécir le cadre

- Il s'agit de rétrécir la taille du cadre en allant vers les détails on utilise alors : – Le métamodèle pour explorer les équivalences complexes.
- Qu'est-ce que cela signifie précisément pour vous « ignorer une réponse » ?
- Les sous modalités auditives, visuelles, kinesthésiques de l'expérience :
- Qu'est-ce qui vous met le plus mal à l'aise : voir la personne poser une question, entendre la question, ou bien est-ce quelque chose que vous ressentez ?
- Les croyances, valeurs ou critères
- Comment qualifiez-vous quelqu'un qui a réponse à tout ?

c) Chercher les similitudes

Il s'agit de créer des relations de similitudes.

- C'est comme si vous aviez l'impression d'être jugé ?

2) Changer le cadre lui-même

- Métacadre : ou commentaire à propos du cadre
- Que pensez-vous de cette attitude quand vous l'analysez ?

- Le contexte
- C’est une façon de vouloir vous soustraire à l’opinion des autres !

3) La contestation

a) Le comportement extérieur

- Cela ne se voit vraiment pas !

b) L’équivalence complexe

- Le fait d’ignorer une réponse se traduit-il toujours ainsi ?

c) Le critère

- Pourquoi devriez-vous être capable de donner des réponses aux questions qu’on vous pose ?

d) L’état émotionnel

- Ce malaise est un excellent indicateur de l’état de vos connaissances !

e) Le contexte

- Cela ne se produit-il qu’avec vos supérieurs hiérarchiques ?

f) La relation de cause à effet

- Est-ce vraiment le fait d’ignorer la réponse qui vous met mal à l’aise ?
- Si vous connaissiez la réponse à la question, seriez-vous à votre aise ?

4) La stratégie de la réalité

Comment la personne sait-elle ce qu’elle sait ?

- Qu’est-ce qui vous permet de savoir que vous ignorez totalement la réponse ?

5) Le modèle du monde

Replacer l’affirmation dans le contexte de la réalité spécifique de la personne ou dans celle d’une autre personne

a) Appliqué à soi

- C’est vous qui jugez cela ainsi, vos auditeurs n’interprètent pas votre comportement de la sorte

!

b) Appliqué à l'autre

- Pour ma part, lorsque j'ignore la réponse à une question, cela aiguise ma curiosité !

6) L'objectif

Il s'agit de déterminer le but de l'affirmation

a) Appliqué à soi

- Voulez-vous modifier cet état de choses ?

b) Appliqué à l'autre

- En quoi puis-je vous être utile pour cela ?

c) Métaobjectif ou commentaire sur l'objectif

- À votre avis, quel but cherche-t-on à atteindre par le savoir ?

7) L'intention

Il s'agit de découvrir l'intention du comportement, éventuellement pour l'en séparer.

a) Appliquée à soi

- Pourquoi évoquez-vous cela maintenant ?
- En quoi ce comportement vous est-il utile ?

b) Appliquée à l'autre

- J'espérais que vous en prendriez conscience plus tôt !
- Je me félicite d'avoir fait confiance à votre capacité de discernement !

8) Les conséquences

Négatives ou positives, quelles peuvent être les conséquences de l'affirmation ?

- Si vous continuez ainsi, vous risquez d'être souvent mal à l'aise !
- C'est en prenant conscience de ses lacunes qu'on peut les combler !

9) Les contre-exemples

- Existe-t-il des circonstances où cela ne vous met pas mal à l’aise ?
- Vous n’aviez pas l’air particulièrement mal à l’aise hier quand vous avez reconnu que vous ignoriez ce que je vous demandais !

10) Redéfinir

Il s’agit de traduire l’affirmation

- Changer les équivalences complexes
- Si je vous comprends bien, vous ne pouvez vous exprimer autrement lorsque vous ignorez quelque chose ?
- Vous pourriez mettre à profit ce malaise car il vous signale que vous devez compléter vos informations !
- Ce que vous décrivez est souvent une manifestation de crainte !

11) Établir une hiérarchie de critères

Quels sont les critères les plus valorisés de la personne ?

- Que préférez-vous : avoir des réponses toutes prêtes pour toutes sortes de questions ou bien savoir qu’avant d’apprendre quelque chose il est nécessaire d’être conscient de son ignorance ?
- Qu’est-ce qui est le plus important pour vous dans cette situation ?
- Dans cette situation, à quoi donnez-vous la priorité ?

12) Appliquer le critère

- Si vous êtes mal à l’aise, les autres le seront aussi !
- Quand vous ignorez la réponse à une question, cela signifie en principe que vous êtes au moins deux dans le même cas !
- La personne qui vous questionne n’est certainement pas plus à l’aise de devoir poser la question que vous d’en ignorer la réponse !

13) Les métaphores, les comparaisons

- J’ai souvent éprouvé cela, avant de prendre conscience que c’était une chance qui m’était offerte de me remettre en question !
- C’est un peu comme si vous aviez fait une promesse que vous ne pouviez tenir.
- Dans l’enseignement il y a beaucoup de moments difficiles comme ceux dont vous me parlez aujourd’hui !

6. Les lignes de temps

• Brèves perspectives historiques

Les réflexions sur le temps, sa nature, son existence semblent avoir animé le débat philosophique et scientifique depuis la nuit des temps ! C'est cependant au vingtième siècle que ce débat a pris une nouvelle ampleur en intégrant le temps comme la quatrième dimension de l'Univers. Les travaux d'Albert Einstein ont permis l'émergence d'une approche paradigmatique qui a bouleversé les conceptions précédentes, pourtant, le génial physicien ne résout pas les questions sur le temps que ses travaux et hypothèses ont soulevées. Il écrit¹ à propos du temps « Cela ne signifie rien, pour nous physiciens qui avons la foi, la séparation entre passé, présent et futur n'a d'autre signification que celle de l'illusion – même si elle a la nuque raide ! »

Einstein, en effet ne parvient pas à s'abstraire de la notion d'objectivité de l'irréversibilité. Le célèbre mathématicien KARL GÖDEL (1949) lui soumet un modèle théorique de l'univers dans lequel le temps linéaire est aboli, pourtant Einstein ne peut y adhérer. C'est que le modèle du temps linéaire est lourdement ancré dans la pensée occidentale.

• Les modèles D'ARISTOTE

On attribue généralement les premières sources à Aristote (385-322 avant J.-C.) qui définit pourtant d'autres perceptions du temps en fonction du contexte. Depuis lors, nous n'avons cessé d'utiliser tout ou partie de son concept temporel. Dans son livre « La Métaphysique » ARISTOTE tient ces propos quelque peu étranges : « On pourrait considérer que le temps n'existe pas ou alors de façon obscurément confuse car une partie du temps a eu lieu, une autre pas encore, tandis qu'une troisième est en cours. On pourrait tout naturellement supposer qu'un objet fait d'éléments qui n'existent pas, ne peut appartenir à la réalité ! »

Le débat sur l'existence objective du temps, on le voit, ne date pas d'hier. Le paysage conceptuel d'Aristote est déjà très riche sur le thème du temps. Thucydide, reconnu avec Hérodote comme l'un des tout premiers historiens (V^e siècle avant J.-C., contemporain d'Hippocrate) conçoit l'histoire comme la construction d'un récit cohérent, orienté au plan chronologique. Un autre savant grec, Hellanicos, né en 479 av J.-C. compile des tables chronologiques, il est considéré comme un maître de l'heuristique. Les concepts d'Aristote s'inscrivent donc dans une continuité philosophique et une pensée scientifique. Le précepteur d'Alexandre établit deux types de perception du temps, l'une linéaire, mesurable s'applique aux domaines concrets, l'autre, cyclique, voire circulaire affecte les aspects psychologiques et biologiques de l'être humain.

Le temps linéaire ne se perçoit, selon Aristote, que par ses mouvements de l'avant à l'après, il faut qu'il soit écoulé pour qu'on en soit conscient. Et c'est là que nous découvrons qu'il existe quelque chose entre l'avant et l'après : le maintenant. Le temps serait fait d'une suite de points, définissant des longueurs. Les notions d'espace et de temps sont liées, Aristote analyse le temps comme une série de points et de longueurs sur une ligne. Chaque point- événement est le début ou la fin d'un autre.

Cette conception linéaire du temps est commune à la pensée occidentale et s'actualise dans la

démarche scientifique. Pourtant Aristote n'en est pas resté là, il pose que la conception linéaire du temps n'est qu'un aspect même si elle occupe une place très importante. Il observe que de nombreux éléments de la vie peuvent être comprises comme faisant partie d'un cercle, il cite notamment les aspects cycliques des processus physiologiques. Cette perception du temps exerce son influence sur les aspects biologiques et mentaux.

Mais qu'il s'agisse du modèle linéaire ou du modèle cyclique, Aristote considère toujours le temps dans un mouvement, et donc dans une orientation directionnelle. Nous verrons que ce n'est pas la seule façon d'envisager les choses.

• Le modèle de WILLIAM JAMES

Nous avons déjà évoqué les travaux de cet éminent psychologue et philosophe auquel la PNL se réfère souvent pour ses descriptions des systèmes de représentation sensorielle et de la perception du temps. Dans son ouvrage « Les principes de la Psychologie » 1890, (369-420) James situe la perception du temps en perspective avec ce qu'il appelle les « flux de conscience ». Selon JAMES la conscience du temps pourrait être comparée à une chaîne de sensations, chacune étant séparée des autres à la manière d'un collier de perles.

Quand nous considérons qu'un événement appartient au « passé » c'est que nous le plaçons sur la même ligne que d'autres objets reconnus comme tels.

La PNL retient de ce modèle le fait qu'il soit possible de manipuler la chaîne : l'enrouler ou la tordre de façon à modifier les relations entre les différents objets qui s'y trouvent. C'est ainsi que des événements passés ou futurs peuvent venir envahir le présent.

• Autres conceptions du temps

Bien qu'à l'instar d'ARISTOTE ou d'EINSTEIN on puisse s'interroger à propos de l'existence objective du temps, nous observons qu'il peut influencer toutes les situations de notre vie en modifiant le sens que nous attribuons aux différents événements. Au-delà des modèles linéaires ou cycliques, on pourra évoquer le modèle en spirale. Le temps se déroule non plus sur une ligne droite, mais en une spirale orientée le long de laquelle on chemine vers le futur. Les événements ne se répètent jamais exactement de la même façon, mais peuvent avoir des points communs suffisamment caractérisés pour qu'on soit tenté de les situer dans des catégories. L'impression de « déjà-vu », de répétition, de cycles pourrait trouver une illustration métaphorique dans le modèle du temps en spirale.

Le temps linéaire ou spiralé présente l'avantage de se découper facilement : heures, minutes, siècles... Pourtant, en dépit d'un vocabulaire spécialisé le temps n'est pas une denrée comme les autres, certes, on croit le gérer, le dépenser, le perdre, le gagner, l'investir, le partager... Mais on ne le stocke pas !

La notion de temps inconscient, a une importance particulière dans les parcours de développement personnel ou de thérapie, qui ne saurait échapper au praticien PNL. PATRICE CUDICIO¹ (2003), confie à ses étudiants : « Pour l'inconscient en effet, le temps n'existe pas. Il existe un espace mental qui contient tous les événements du passé et du présent. Tout comme l'inconscient ne se représente pas la négation, il ne se représente pas le temps. Les événements du passé et du présent seront rappelés vers

le conscient qui en construira le sens à partir des émotions. Dans l'inconscient, il n'y a que du « sens » c'est-à-dire du « senti » en termes d'émotions et de représentations sensorielles. »

Enfin, les dimensions culturelles de la perception du temps demeurent incontournables pour compléter notre approche. Nous avons cité précédemment l'anthropologue Edward T. Hall pour ses efforts de conceptualisation et de classement des différents « temps » culturels. Dans certaines cultures, le temps linéaire n'est pas utilisé, c'est notamment le cas de cultures traditionnelles qui privilégient le temps cyclique

Pour les Balinais, le temps se déroule en cycles de 2, 7, 72 jours et de 72 ans. Ils déterminent leurs projets et leurs interactions sociales, les cérémonies et les événements culturels selon leur position sur l'un de ces cycles. Il en découle que le sens de la réalité est différent de celui des Occidentaux.

7. Application des lignes du temps

Comprendre l'idée

L'exploration et l'utilisation de la perception subjective du temps recueillent toute l'attention des acteurs de la PNL dès les années 80 (James et Woodsmall, 1987 ; Andreas et Andreas, 1987, Dilts, 1987, 1990 ; Bandler 1988, 1993). Elles sont au centre de toutes les approches destinées à accompagner le changement en développement personnel, thérapie, relation d'aide, coaching, pour les individus comme pour les groupes. Des modèles comme l'exploration d'un objectif, la dialectique entre l'état présent et l'état désiré,

le changement du vécu subjectif de l'histoire, la construction de représentations du futur, illustrent la place cruciale de la perception du temps.

La PNL cherche à mettre en évidence les différentes façons dont les gens se représentent le temps, et comment cette perception affecte leur interprétation des événements et de leur expérience. Cette recherche, procédant comme pour les représentations sensorielles, s'est intéressée aux différentes sous modalités temporelles telles que :

- La distance
- La localisation
- Le centrage.

Les questions ci-dessous vont vous permettre d'illustrer ces données à l'aide de votre propre expérience.

EXERCICE

S'INTERROGER À PROPOS DE SA PERCEPTION SUBJECTIVE DU « TEMPS »

Pensez à quelque chose qui est arrivé hier, la semaine dernière, l'année dernière.

- Comment savez-vous que c'est arrivé la veille ou bien un an auparavant ?
- Comment faites-vous pour vous représenter la distance dans le temps entre deux événements ?
- Maintenant, prenez une montre et remarquer quelle heure il est. Quittez-la du regard et revenez-y au bout de deux minutes et demi.
- Comment dites-vous que ce laps de temps s'est écoulé ?
- Est-ce différent dans votre expérience de votre façon de considérer la distance entre deux événements du passé ?

Maintenant pensez à « maintenant »,

- Comment savez-vous que c'est « maintenant » quelle est la taille de « maintenant » ?
- Quand vous y pensez est-ce grand ou petit ?
- Quand vous pensez au temps, dans quelle direction est le passé, le futur ? Par exemple, est-ce

que le passé est derrière vous ? à votre gauche, ailleurs ?

Trouvez un collègue et posez-lui les mêmes questions, remarquez les similitudes et les différences entre vos réponses et les siennes. Vous serez étonné...

Exploitation

Les explorations de la PNL portent sur la perception temporelle d'attitudes allant de la motivation à la compulsion ; les priorités dans la hiérarchie de critères et les croyances ont également été étudiées sous cet angle. L'idée c'est qu'en comprenant en détail la perception subjective du temps, il devient possible d'isoler les caractères spécifiques et d'effectuer des modifications significatives visant à mieux gérer son expérience.

Il est apparu que les gens, selon leur place et leur fonction dans une équipe, utilisent différentes perspectives temporelles. Alors que les acteurs impliqués dans des tâches concrètes, utilisent des représentations du temps linéaires, ceux appartenant aux services de recherche et développement tendraient à utiliser une représentation non linéaire considérant l'accomplissement d'un projet comme l'assemblage de pièces d'un puzzle. Les dirigeants et les décideurs, pour leur part, semblent considérer le temps de façon cyclique voire circulaire, chaque élément est évalué en termes quantitatifs et qualitatifs par rapport aux autres.

L'objectif de la PNL est aussi d'aider les gens à s'organiser et à travailler ensemble en dépit de leurs différentes représentations du temps. Les approches les plus satisfaisantes et efficaces consistent à créer des représentations multiples des agendas et des étapes d'un projet pour que les différentes façons de voir soient considérées comme des éléments liés entre eux.

Chaque stratégie individuelle peut donc coïncider avec les autres façons de percevoir le temps, les reconnaître et s'y coordonner.

• Différentes lignes et perspectives

Les métaprogrammes apportent des descriptions qui s'appliquent à caractériser différents types de lignes de temps dont les plus utilisées sont appelées « through time » et « in time ». Nous avons évoqué ces distinctions au niveau des métaprogrammes opérateurs respectivement sous les termes « présent réceptif » et « présent intérieur ».

La ligne de temps « through time » ou « présent réceptif » se caractérise par une perspective ouverte et dissociée, la position de perception est une métaposition, les événements qui se présentent sont compris dans leur globalité et analysés de façon quantitative.

La ligne de temps « in time » ou « présent intérieur » se caractérise par une attitude plus active, une position de perception « associée », une perspective centrée sur les détails et les aspects qualitatifs d'une situation ou d'un événement.

Ces deux perspectives sont très fréquemment utilisées en PNL pour décrire, préciser et différencier l'état présent de l'état désiré. En effet, beaucoup de difficultés sont solidement ancrées par la ligne « in time », avec laquelle il est quasiment impossible de prendre du recul vis-à-vis de son expérience. En effet, cette ligne de temps permet à des événements du passé de surgir dans le présent, contraignant alors à adopter des attitudes que le présent ne justifie pas. Beaucoup de peurs

irrationnelles, de sensations de malaise perdurent ainsi, et tendent à se structurer solidement en créant des relations de causalité du passé au présent ou au futur. Ces situations se débloquent souvent très facilement en changeant de ligne de temps, en effet, la perspective « through time » permet de se dissocier et d'effectuer une évaluation plus efficace de la situation. Toutefois, ce n'est pas l'explication logique qui libère le sujet contrairement à l'idée que les difficultés du présent ont une « cause » explicite dans le passé et que sa révélation est une solution. L'expérience qui consiste à vivre pleinement une perspective différente a beaucoup plus d'influence.

• Les cadres temporels

Quand on considère le temps depuis une perspective « through time », il est possible de percevoir les cadres temporels qui organisent les événements et leur interprétation. Les lignes de temps sont organisatrices de séquences, et donc de relations de causalité, les cadres temporels définissent des localisations où se placent les événements : court, moyen et long terme sont des exemples très communs.

On peut aussi définir des cadres temporels personnels, en effet, on évoque un événement en le situant dans le temps avec des mots tels que, entre autres exemples : bientôt, plus tard, toujours, depuis toujours, jamais, autrefois, il y a longtemps, récemment, etc. Ces mots traduisent une localisation temporelle personnelle que la PNL explore comme les équivalences complexes.

EXEMPLE

Dans la vie quotidienne, les cadres temporels modifient notre attitude dans les situations où ils s'appliquent. On observe par exemple que si on prévoit un cadre de 10 minutes pour une réunion, les thèmes sont nécessairement en rapport avec les tâches en cours, tandis que si le cadre est de 30 minutes, ils sont traités en tenant compte aussi d'autres aspects.

Les cadres temporels orientent l'attention vers des thèmes qui semblent appropriés à la situation, à l'expérience, à l'interaction. La question : « De combien de temps dispose-t-on pour l'action décidée ? » organise et dirige les efforts mis en œuvre. Des cadres courts orientent l'attention vers les aspects concrets des situations, des cadres plus longs, plus vastes autorisent l'utilisation de différents niveaux d'attention.

Comprendre l'idée

On peut comprendre les cadres temporels comme des espaces cognitifs, et, dans cette perspective, on observe que des codes spécifiques au plan verbal, non verbal et sensoriel les définissent. L'interaction dans un cadre à court terme, s'illustre par des comportements spécifiques : par exemple, sur le plan linguistique, le temps des verbes traduit la localisation du cadre temporel. Certains aspects du comportement non verbal s'associent au cadre temporel, les clés d'accès visuelles qui illustrent l'évocation ou la construction d'images sensorielles sont particulièrement intéressantes.



Association des cadres temporels aux positions de perception

Les positions de perceptions peuvent aussi s'associer à un cadre temporel, généralement, plus l'attention se concentre sur le futur et plus la position est dissociée. Cependant, il arrive

assez souvent qu'on agisse dans le présent en faisant comme si la situation future était en train de se dérouler, cette construction agit à la manière des croyances en remplaçant la perception des informations de la situation en cours.

En PNL, cette attitude est utilisée dans la technique de projection vers le futur qui consiste à imaginer par exemple l'état désiré ou l'objectif atteint et à s'associer à la situation. Ceci permet de vérifier si l'objectif correspond bien aux attentes. La PNL pose le principe que plus on parvient à manipuler mentalement de vastes cadres temporels et plus on agit avec discernement et intelligence. C'est pourquoi elle a développé de nombreux outils destinés à travailler sur la perception du temps.

Nous avons retenu en exemple l'exercice suivant, initialement utilisé par Robert Dilts et Todd Epstein au début des années 90 pour le développement personnel dans ses aspects spirituels. Ce travail est destiné à créer une expérience de référence permettant l'intégration simultanée d'une perception à long terme et d'une perception immédiate.

EXERCICE

■ INTÉGRER LES CADRES DU TEMPS

Deux personnes

- 1) Placez vous face à face debout ou assis à portée de main.
- 2) Regardez le visage de votre partenaire et vivez l'instant immédiat en fixant votre attention sur vos perceptions sensorielles présentes.
- 3) Quand vous vous sentez pleinement présent, tendez votre main droite et prenez celle de votre partenaire.
- 4) Après quelques instants, lâchez la main, fermez les yeux, prenez une profonde inspiration et faites volte-face.
- 5) Faites face à nouveau à votre partenaire et étendez votre perception du temps depuis le moment immédiat jusqu'au jour, à la semaine, au mois, à l'année, à l'étape de votre vie que vous vivez actuellement, à votre vie entière, à un cadre temporel plus vaste que votre propre vie, s'étendant du passé au futur pour atteindre une sensation d'éternité.
- 6) Quand vous êtes capable de faire l'expérience du temps approchant l'éternité ou le non temps, tendez votre main gauche et prenez celle de votre partenaire.
- 7) Après quelques instants, lâchez la main, fermez les yeux, prenez une profonde inspiration et faites volte-face.
- 8) Faites face à votre partenaire à nouveau et regardez-vous dans les yeux, prenez une inspiration ensemble puis rejoignez-vous et prenez les deux mains de votre partenaire au même instant.

Exploitation

Cet exercice est basé sur un double ancrage la perception du présent et d'un cadre temporel plus

vaste. Ces ancrages sont activés simultanément ce qui crée généralement un état modifié de conscience interprété comme une prise de conscience d'ordre spirituel.

Les expériences spirituelles échappent naturellement à la conception du temps linéaire. Elles se caractérisent par une perception du temps très modifiée, comme avoir la sensation que le temps n'existe plus qui correspond souvent à l'intégration de « maintenant » avec « pour toujours ». C'est du moins la position que défend ROBERT DILTS et MC DONALD (1992 ; 1997) dans leurs travaux portant sur les schémas cognitifs de Jésus.

• Ligne de temps et re-parentage

Voici maintenant un autre exemple d'un travail de développement personnel utilisant la ligne de temps, il est présenté comme « l'effet grand-mère » par ROBERT DILTS, cité par A. MONAERT. Au départ, un constat à propos du comportement des rats de laboratoire : ceux traités avec douceur prodigueraient une meilleure qualité d'attention à leurs petits, qui, à leur tour l'appliqueraient à leur descendance. Les rats traités sans égard particulier auraient des comportements différents.

Il s'agit pourtant d'une version revisitée d'une technique utilisée depuis longtemps par MILTON ERICKSON : le « re-parentage ». qui consiste à créer un parent ou un grand-parent positif capable de prodiguer virtuellement les soins et l'attention dont le sujet juge avoir manqués.

D'autres approches sont venues se greffer sur les précédentes, en PNL, on cite le plus souvent IESLIE CAMERON-BANDLER et DAVID GORDON pour leur technique dite de ré-empreinte, utilisant à la base la métaphore de l'empreinte dont le phénomène a été très bien décrit par Konrad Lorenz, fondateur de l'éthologie.

EXERCICE

■ LE RE-PARENTAGE OU LE TRAITEMENT PAR LA DOUCEUR POUR LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Cet exercice peut être effectué individuellement, nous préconisons cependant de le réaliser à deux, l'une des personnes servant de guide.

Établir les lignes de temps :

Le travail se déroule sur trois lignes de temps se chevauchant partiellement qui représentent votre ligne de vie, celle d'un parent et celle d'un grand-parent. (il n'est pas nécessaire que ce parent soit encore en vie ni que vous l'ayez réellement connu). Vous pouvez matérialiser ces lignes de temps par des espaces au long desquels vous vous déplacerez (comme pour un recadrage spatial) ; il est également possible d'en construire une représentation graphique.

Dans un premier temps, vous allez au début de la ligne de vie de votre grand-parent, comme si vous étiez un ange gardien ou une « bonne fée » et vous lui offrez pour son arrivée au monde un don sous la forme d'une bénédiction, d'un symbole ou métaphore. Le don s'accompagne d'un toucher (imaginaire) plein de douceur.

Traverser les lignes :

Après avoir fait ce don, vous allez changer votre perspective, et vous mettre dans la peau de votre

grand-parent. Imaginez-vous à sa place, en tant qu'enfant : vous recevez le don de la « bonne fée » qui prend soin de vous avec tendresse et douceur. Vous continuez ensuite sur sa ligne de temps jusqu'à l'endroit qui représente la naissance de votre parent.

Toujours dans la peau de votre grand-parent, vous répétez le processus du don et vous prodiguez soin et tendresse à votre parent.

Touche finale

Maintenant, vous imaginez que vous vous retrouvez dans la peau de votre parent, recevant le don et la douceur, puis vous remontez sa ligne de temps jusqu'à votre naissance. Vous imaginez alors que vous transmettez le don et que vous prodiguez de bons soins à ce bébé que vous étiez alors.

Vous pouvez à présent aller à votre propre ligne de temps, et vous imaginez au départ de votre vie recevant le don et la tendresse de votre parent. Ensuite, vous allez jusqu'à votre présent et vous vous imaginez capable à votre tour d'offrir ce don à votre enfant ou à tout autre enfant qui vous serait confié. Concentrez-vous sur ce que vous ressentez quand vous êtes pleinement conscient de pouvoir transmettre ce don et faites un ancrage.

8. Exercice d'intégration systémique

Cet exercice représente la manière dont on utilise aujourd'hui les distinctions de la PNL. Il s'agit en l'occurrence d'un tableau à remplir au cours de l'entretien afin de relever des relations entre les différentes distinctions. Par exemple observer quelles sous modalités sensorielles accompagnent l'utilisation d'une relation de cause à effet, ou encore quel est le métaprogramme associé, et comment cela se manifeste-t-il au plan physique.

Aucune consigne particulière n'est donnée pour utiliser ce tableau, il suffit d'observer attentivement les réponses de son interlocuteur au cours d'un entretien et de marquer les éventuelles relations entre les catégories de distinctions listées dans le tableau.

Nous précisons cependant que d'autres associations peuvent exister, et que, celles qu'on relève sont dépendantes du contexte et de l'expérience subjective en cours. Un tel tableau ne saurait donc constituer un « profil ».

Cet exercice illustre la tendance « systémique » de la PNL.

Métamodèle	Sous modalités	méta Programmes	Signes physiques
Omissions			
Comparaisons			
Mots sans index de référence			
Verbes non spécifiques			
Nominalisations			
Opérateur modaux de nécessité			
Opérateurs modaux de possibilité			
Présumé			
Relation de Causalité			

*
* *

1. Dans une lettre aux proches de son ami MICHEL BESSO, qui venait de décéder.
1. PATRICE CUDICIO, médecin, hypnothérapeute, enseignant, propos recueillis au cours d'une formation dans le cadre de la Société Française d'Hypnose.

Vers de nouveaux horizons ?



Ce chapitre a pour but de préciser quelles sont les évolutions la PNL, ce que proposent les principaux acteurs, leurs différents points de vue.

Plan du chapitre

- 1. Les différents courants de la PNL**
- 2. Le Design Human Engineering de Richard Bandler**
- 3. La PNL systémique**
- 4. Le nouveau code de la PNL**
- 5. La neuro sémantique de L. Michael Hall**
 - Le fondateur : Michael Hall
 - Qu'est-ce que la neuro sémantique ?
 - L'exemple du modèle de la « matrice »

1. Les différents courants de la PNL

Depuis sa création en 1973, la PNL a beaucoup évolué, et plusieurs courants se sont progressivement dessinés. Si au départ, l'ambiance était à l'imagination, à la créativité, on est vite passé à une répétition scolaire, rigide, peu stimulante, et le plus souvent ritualisée à l'extrême. GRINDER et BANDLER qui avaient voulu ironiser à la manière d'apprentis sorciers – le titre de leur livre « *The structure of Magic* », la présentation des chapitres – se trouvèrent bientôt pris au piège de leur propre métaphore ! Toute cette magie tombait à pic, apportait des réponses simples voire simplistes aux difficultés existentielles d'un public crédule et volage fortement demandeur de recettes miracles...

La PNL ne sortait pas du chapeau pointu de l'enchanteur Merlin revu par l'industrie Disney, mais résultait de l'utilisation sans état d'âme de procédés ayant fait leurs preuves depuis longtemps : les savoir-faire de trois artistes de la psychothérapie PERLS, SATIR et ERICKSON. Pourtant, ni GRINDER ni BANDLER n'étaient initialement psychothérapeutes, leurs paysages intellectuels et conceptuels relevaient d'autres champs de recherche et c'est avec un regard différent qu'ils abordaient les choses. GRINDER dira plus tard¹ qu'il avançait dans le respect des travaux de ses prédécesseurs et l'irrespect total de leurs présumés « Je crois que toute personne cherchant à imaginer un changement de paradigme serait sage de faire preuve d'autant de respect pour les recherches qui l'on précédée que d'irrespect pour les présumés de ces dernières ». Puis GRINDER de citer BERNARD SHAW en ayant soin d'épurer ses propos de leur contenu sexiste : « Les gens raisonnables essaient de s'adapter au monde, les gens déraisonnables essaient d'adapter le monde à eux-mêmes, c'est la raison pour laquelle tous les progrès dépendent des gens déraisonnables. »

Après les découvertes, l'utilisation commerciale des connaissances a facilité l'émergence d'un corps de praticiens, hiérarchisé en différents degrés et, beaucoup de gens, devenus bientôt « maîtres praticiens », ou « formateurs certifiés », ont commencé à prêcher la bonne parole à travers le monde... La PNL a eu également ses vedettes, ses partisans et ses opposants, puis une bonne partie des premiers, déçus de constater l'indigence du propos et du débat, s'appliquent désormais à en redorer le blason.

JOHN GRINDER témoigne : « À l'époque de découverte et de développement de la PNL, je m'attendais à ce qu'on fasse clairement la différence entre la PNL et ses applications. J'espérais que, forts de ce savoir, il y aurait eu des gens capables d'utiliser les outils de métaniveaux que nous avons créés (Milton Model, modèles linguistiques du métaModèle, systèmes de représentation sensorielle), et de construire leurs propres modèles d'excellence dans un esprit de partage. Cela ne s'est pas passé ainsi, j'ai été beaucoup déçu. Je dois reconnaître que la PNL se pratique le plus souvent à un niveau logique nettement inférieur à celui auquel nous la comprenions RICHARD BANDLER et moi. »

En fait, il y a quelques apports au corpus de base, le codage classique, mais peu d'innovations, peu de partage, beaucoup de « toujours plus de la même chose », allant vers plus de complications croyant atteindre la complexité.

Pourtant, depuis les années 70, les sciences cognitives ont conquis une place importante dans le théâtre conceptuel : des progrès considérables ont été accomplis dans la description du fonctionnement cérébral, l'activité mentale cognitive et émotionnelle est mieux comprise. Des approches comme la théorie du chaos, la structure fractale, le lambda calcul, empiètent désormais sur

le terrain de la psychologie... La PNL, si elle n'est pas hermétique à ces nouvelles données se contente le plus souvent de fonctionner sur d'anciennes voies métaphoriques, seul, un léger habillage linguistique jette un voile pudique sur des contenus quelques peu maigrichons. Le praticien avide de se mettre sous la dent quelque nourriture intellectuelle risque de rester sur sa faim.

Au milieu de ce désert, quelques pistes s'ouvrent où la PNL va bientôt trouver son second souffle. Nous allons examiner à présent les plus significatives.

Les travaux de Bandler sur le DHE

La PNL systémique de Robert Dilts

Le nouveau code de John Grinder

La neuro sémantique de L. Michael Hall.

2. Le Design Human Engineering de Richard Bandler

RICHARD BANDLER a mis au point ce qu'il appelle le Design Human Engineering, et considère comme une nouvelle étape de la PNL. Le co-fondateur de la PNL s'est toujours distingué par une approche intuitive, créative, laissant une grande part à l'imagination et au talent. On lui doit notamment le travail sur les sous modalités sensorielles des expériences et des représentations. Dans son livre « Use your brain for a change », il décrit et présente l'utilisation de ce modèle. Aujourd'hui, il y a un « style » de communication propre à Richard Bandler associé à John La Valle : les titres de ses livres, les textes de présentation de ses formations s'appuient sur un discours très commercial, parfois même racoleur. De tels discours assurent que l'excellence est à la portée de tous, ce qui ne met pas en valeur les qualités d'originalité et d'efficacité, encore moins des exigences de professionnalisme que requiert la pratique de l'ultime développement de la PNL : Le Design Human Engineering.

Avec le DHE, on continue d'exploiter la démarche qui consiste à chercher les plus infimes parcelles d'expérience, pour en dégager les sous modalités signifiantes et enseigner une sensibilité accrue à la perception sensorielle et celle du temps.

JOEL BOWMAN, PH.D, formateur, consultant donne son avis sur le DHE : « On décrit souvent le DHE comme de la PNL avancée en même temps que l'opposé de la PNL ! C'est en effet tout cela et davantage. Le DHE utilise les outils de base de la PNL : ancrage, changements de sous modalités sensorielles, et modèles linguistiques de l'hypnose. On peut aussi dire que le DHE est l'opposé de la PNL car il s'intéresse davantage à l'élaboration du changement qu'à l'application d'un remède. La PNL est en effet destinée à résoudre des difficultés et à lever des contraintes tandis que le DHE a pour but d'amplifier les états de ressource et les aptitudes. »

Comprendre l'idée

Il faut se souvenir que la PNL, dès le départ s'est centrée sur la modélisation de l'excellence et ce n'est donc pas un hasard, si, après s'être fait les griffes sur la psychothérapie, les acteurs de la PNL se sont tournés vers les « génies ». Il s'agissait encore une fois d'un thème populaire et porteur... Quand l'actualité est en mal de serpent de mer, elle ressort les surdoués !

La PNL se basait sur la modélisation séquentielle, la réplique selon les termes de Richard Bandler, alors que le « Design Human Engineering » est fondé sur la création. La différence majeure entre PNL et DHE réside en ce que la première s'intéresse au traitement séquentiel de l'information alors que la seconde s'efforce d'en préciser les aspects systémiques et simultanés. À l'appui de ces affirmations, sont cités les travaux d'observation que Richard Bandler a effectué auprès de personnes qu'il qualifie de « génies ». Il aurait donc observé comment ces « génies » se servaient de leur cerveau pour accomplir ce qu'ils avaient décidé et comment ils parvenaient à répliquer avec succès les résultats obtenus. RICHARD BANDLER passe, lui aussi pour être un formateur « génial ». Les participants qui ont eu la chance de travailler avec lui témoignent de sa grande maîtrise de l'« installation ». Son enseignement se situe à la fois au niveau conscient et inconscient. Richard Bandler est un maître de l'influence. L'« installation » de compétences est une forme très élégante d'influence, basée sur l'utilisation de métaphores, des nombreuses techniques du langage de l'hypnose, des

démonstrations, des ancrages, et le travail sur les états émotionnels.

⦿ FONCTIONNEMENT

L'approche du DHE pose l'hypothèse qu'il est possible de créer en soi des états et des stratégies internes à la fois dynamiques et extrêmement motivantes de sorte que le succès sera inévitable ! On présuppose pour cela que, quel que soit le niveau de nos sensations positives, c'est insuffisant et qu'on peut le développer. Le DHE pose également que ce dont on dispose déjà est ici, maintenant, tout près de ce qu'on est capable d'accomplir. Afin de créer des talents et autres habiletés, une observation précise s'impose, notamment, il s'agit de comprendre que les différences entre ce que l'on veut et ce qu'on ne veut pas sont extrêmes et pourtant évidentes. Ce sont des fonctions des processus internes. Par exemple, si on vit un contact positif avec un interlocuteur, la différence entre être ou ne pas être dans un contact positif (le rapport en termes PNL) est si importante qu'on ne se pose même pas la question. Quand on rencontre quelqu'un qu'on connaît bien, on sait exactement quel est son état d'âme juste en entendant sa voix. La différence entre le bonheur et la tristesse est également immanquable.

Le DHE permet d'établir des distinctions de perception qui feront ensuite de grandes différences dans l'action. Beaucoup de gens ne sont pas conscients des immenses possibilités de discrimination de leurs sens, ils évoluent dans un monde sensoriel relativement pauvre, la pratique du DHE va venir leur enseigner comment enrichir la variété et la précision de leurs perceptions pour percevoir les plus subtiles nuances de leurs expériences.

Quand on a compris comment fonctionnent les stratégies, on doit aussi comprendre les relations entre elles, en particulier les lignes de temps et les métaprogrammes activés à un point précis de l'expérience. Le DHE va offrir la possibilité de créer des glissements contextuels de tous les paramètres en jeu à un moment précis de la situation subjective. Les modèles de la PNL ont construit des ensembles de distinction permettant de mieux communiquer et de répliquer pour soi-même les comportements des autres qui nous sont utiles (c'est la modélisation). Le DHE, pour sa part, est destiné à améliorer les stratégies et les habiletés, pour la motivation et les tâches que l'on choisit d'accomplir.

Voici quelques questions que le DHE se propose d'étudier :

- Quelle est la différence entre votre meilleure sensation et celle que votre corps est capable de produire ?
- Quel contrôle exercez-vous sur vos sensations, leur intensité et le moment où vous les produisez ?
- Vous êtes vous appliqué à découvrir quelle quantité de plaisir vous pouviez supporter ?

Résumé

En résumé, on peut donc dire que le DHE est un outil de développement personnel destiné à rendre plus performants les processus cognitifs existants, le DHE permet de créer des interventions spécifiques pour une personne en redirigeant les ressources dont elle dispose.

Il s'agit donc bien de construire des états de ressources puissants et des outils cognitifs qui vont faciliter naturellement l'accomplissement des projets personnels ou professionnels. Une intervention en DHE peut mêler différentes techniques de la PNL, elle insiste cependant beaucoup sur l'aspect sensoriel des états internes (le design) qui viendra ensuite s'actualiser dans les comportements désirés. Le DHE peut aussi changer le sens subjectif d'un événement, comme cela se fait déjà dans d'autres interventions, notamment les recadrages.

Ce qui caractérise essentiellement le DHE c'est le travail de construction d'états internes très efficaces parce que soigneusement observés, calibrés et appartenant déjà aux ressources dont on dispose. Le DHE ne cherche pas à imposer un schéma d'efficacité, mais à rendre plus efficaces les schémas existants.

La pratique de cette approche exige une grande expertise du praticien, car on l'aura compris, c'est une approche très intuitive, basée sur la prise en compte de données multiples. Vu de l'extérieur, les choses semblent toutes simples. Il s'agit pourtant d'une approche complexe, l'intervention se situe simultanément à plusieurs niveaux incluant perceptions et cognitions, et nécessite de la part du praticien une excellente maîtrise du « que faire quand ? »

En contradiction

Les avis de MICHAEL HALL, qui a travaillé avec le maître, contestent aujourd'hui l'efficacité et la validité intellectuelle du DHE dans un long article publié sur son site internet.

3. La PNL systémique de Robert Dilts

ROBERT DILTS est à l'origine de cette évolution de la PNL, il est aujourd'hui l'un de ses auteurs les plus connus. Les premiers fondateurs ont travaillé dans le sens de leur personnalité, intuition, curiosité, créativité, ROBERT DILTS, lui se distingue comme le plus scolaire de tous !

ROBERT DILTS est consultant, formateur, développeur et auteur de nombreux livres dans le domaine de la PNL. Dès les débuts de la PNL, il collabore avec les fondateurs mais aussi avec MILTON ERICKSON et GREGORY BATESON. En 1980, il publie en collaboration avec RICHARD BANDLER, JOHN GRINDER, et JUDITH DE LOZIER l'ouvrage de référence « Neuro-Linguistic Programming ». À partir de cette date, il ne cesse de publier, s'intéresse à tous les sujets qui peuvent servir à approfondir et à promouvoir la PNL.

ROBERT DILTS et JUDITH DE LOZIER entreprennent en 1996 la rédaction d'une encyclopédie de la PNL, qui regroupe à la fois des notions de PNL classique, de nouveau code et surtout renforce la position de sa création : la PNL Systémique. L'œuvre ne sera achevée qu'en 2000.

Actuellement, à l'instar de nombreux autres formateurs ou consultants PNL, il délaisse quelque peu le marché national pour diffuser son enseignement en Australie, mais surtout en Europe : Italie, Suisse, Belgique, Royaume-Uni.

Le paysage conceptuel

Les fondateurs de la PNL se réclamaient des références conceptuelles des penseurs qui influençaient alors le monde intellectuel dans des disciplines allant de l'anthropologie à la psychologie. Le paysage culturel voyait apparaître les débuts de l'informatique à la portée de tous, et il était tentant de comparer le fonctionnement du cerveau à celui d'un ordinateur. La dimension systémique, issue au départ du monde de la technologie, devenait omniprésente et trouvait sa justification dans beaucoup d'autres domaines : biologie, écologie mais aussi psychologie et surtout psychothérapie. Ce n'était plus l'individu qui était au centre de l'intérêt mais l'individu en tant que membre d'un groupe formant un système, et soumis à ce titre à des influences variées dans ses interactions avec les autres éléments du système.

Penser l'individu en tant qu'acteur d'une interaction avec des ensembles plus vastes illustre la dimension systémique en psychologie et thérapie. GREGORY BATESON représentait le chef de file de ce mouvement, et VIRGINIA SATIR, à l'origine des thérapies familiales lui donnait une dimension pratique. Ces éminents représentants de la pensée systémique fournirent alors les principes et les présupposés dont la PNL se réclamerait à l'appui de sa « philosophie » puis de son « épistémologie » !

Or, les choses ne se sont pas passées ainsi, la PNL, pour les besoins de la formation s'est vite trouvée fragmentée, réduite à de brèves séquences d'information, facilement transmissibles mais au détriment de la perte du sens global et d'une vision plus profonde. Peu à peu, la PNL, ou plus exactement l'enseignement de la PNL est allé vers un style linéaire fait de petites parcelles d'informations organisées en séquences, s'éloignant d'autant de la perspective philosophique de l'ensemble. C'est ce qui faisait dire à JOHN GRINDER qu'elle était alors pratiquée à un niveau logique inférieur à ses attentes.

Le retour aux sources

Vers la fin des années 80, ROBERT DILTS et TODD EPSTEIN ont commencé à mettre en œuvre une sorte de retour aux sources en développant une approche à leurs yeux plus conforme aux présupposés fondamentaux : la PNL systémique. Il s'agissait de resituer la PNL dans son cadre conceptuel d'origine incluant la pensée cybernétique et l'écologie. Les modèles de la PNL qu'on nommera désormais systémique, ont été considérablement allégés par rapport à ceux de l'approche classique. Plus de légèreté, plus de fluidité, des éléments simples pour penser des systèmes complexes, sont les principales caractéristiques de la PNL systémique.

Cette nouvelle version de la PNL intègre des données telles que la théorie de l'auto organisation, les notions de réseau neural, et d'autres venues de l'intelligence artificielle.

Les nouveautés

La PNL systémique reste donc tout à fait fidèle aux aspects métaphoriques « mécaniques » de la précédente. Ce n'est qu'au début des années 90 que JUDITH DELOZIER, ayant précédemment collaboré avec JOHN GRINDER pour mettre au point le Nouveau Code pour la PNL, rejoint ROBERT DILTS et TODD EPSTEIN avec pour résultats la création de nouveaux modèles :

- Le modèle SCORE (acronyme pour Symptom, Cause, Outcome, Resources, Effect) qui est une réduction de la stratégie d'exploration des objectifs et permet de poser très rapidement les données pertinentes d'un problème, en effet six questions suffisent.
- Le modèle SOAR (acronyme pour State, Operator, And, Result) est une formule basique pour parcourir l'espace d'un problème. On a un état de départ qu'on modifie en appliquant un opérateur, et on observe le résultat. Ce modèle appliqué par la PNL propose d'explorer un état (un problème) dans différentes dimensions (niveaux logiques, positions de perception, lignes de temps).
- Le Métamodèle III qui intègre aux distinctions linguistiques déjà mises en évidence par GRINDER et BANDLER, les métaprogrammes

Résumé

La PNL systémique se présente donc comme une extension de la PNL classique, elle se propose en effet, d'une part d'en retrouver les sources conceptuelles fondées sur la dimension cybernétique et globale, et d'autre part de réaliser une intégration entre les différents modèles pour une compréhension plus vaste, plus écologique, plus dynamique de l'expérience subjective et de la communication. Enfin, la PNL systémique s'intéresse à l'individu non seulement en tant que personne mais en tant qu'acteur de différents systèmes, les groupes auxquels il appartient et ceux avec lesquels il entre en interaction.

En 1992, ROBERT DILTS fondait son « université de la PNL », à Santa Cruz en Californie destinée à promouvoir et enseigner le corpus sans cesse grandissant des savoirs de la méthode. Il a développé également un enseignement centré sur la santé dans le cadre de l'Institut pour les Etudes Avancées sur la Santé.

4. Le nouveau code de la PNL

Un autre courant de la PNL est apparu avec le nouveau code qui a remplacé le code classique des débuts. JOHN GRINDER témoigne : « JUDITH DELOZIER et moi-même avons développé le nouveau code de la PNL parce que nous avons observé que beaucoup trop de gens s'étaient eux-mêmes piégés dans une pratique rituelle, une approche « mécanique » des schémas que nous avons créés. Le nouveau Code apportait une simplification élégante du code classique et un certain nombre de présupposés censés éviter aux praticiens de retomber dans les pièges des comportements ritualisés. C'était l'un de nos objectifs en créant un nouveau code. En effet, il s'agit d'une seconde description qui j'espérais aurait sorti les gens de leurs approches ritualisées. Hélas, la contribution n'a fait que créer quelques nouveaux exercices et modèles qui ont été intégrés aux rituels habituels des praticiens PNL. »

Paysage conceptuel

Il y en effet un malaise dans la PNL qui se fait jour très rapidement, dès les années 80, la majorité des praticiens PNL se contente d'appliquer des recettes de façon très scolaire et rejette toute initiative originale qui ne serait pas conforme à une supposée orthodoxie. Ni GRINDER ni BANDLER ne reconnaissent leur œuvre, laminée par la médiocrité et le manque d'imagination. C'est ce qui les conduit à développer autre chose, leur expertise s'accommode mal de l'enlèvement intellectuel. Déçu de constater comment se pratique la PNL, JOHN GRINDER souhaite élever le niveau, il poursuit : « Mon second objectif en créant le Nouveau Code était d'ouvrir un contexte situé à un niveau logique nettement supérieur au précédent. Cela impliquait de poser des cadres intellectuels, culturels et éthiques indiquant clairement que la PNL n'est qu'une étape d'un processus plus vaste appartenant à la culture et au développement intellectuel occidentaux ».

Une foule de distinctions subtiles, des procédures compliquées, une abondance de détails ne jouaient pas en faveur de la PNL et pouvait certainement expliquer qu'elle soit comprise à un niveau très scolaire par des praticiens peu expérimentés ou manquant probablement de références dans leur paysage intellectuel. C'était loin d'être le cas des fondateurs qui s'étaient inscrits depuis le départ dans une ligne résolument novatrice. Le nouveau code allait donc rénover la PNL, d'une part en simplifiant les choses pour plus de clarté, d'autre part en permettant de rester centré sur l'essentiel et de garder une distance intellectuelle suffisante pour ne pas perdre l'ensemble de vue. L'image de l'arbre qui cache la forêt s'applique à la situation à laquelle tente de remédier le nouveau code.

Les différences essentielles

En quoi sont-ils vraiment différents ? GRINDER le décrit ainsi : « Le nouveau code diffère du classique sur deux points. D'abord, il place la PNL à un niveau logique supérieur parce que des thèmes plus vastes sont abordés. Ensuite, le nouveau code contient une série de barrières qui présupposent, selon moi, une manière adaptée de penser les relations entre le conscient et l'inconscient chez quelqu'un qui cherche à représenter ou à transmettre la PNL. Cela implique une congruence, autrement dit quelqu'un qui ne serait pas congruent ne pourrait ni représenter ni transmettre le nouveau code. »

L'exigence est clairement formulée, et GRINDER va encore plus loin quand il précise les qualités qu'il attend désormais de la part des praticiens et de formateurs. « Une congruence personnelle, une intelligence brillante, une profonde et insatiable curiosité, un intense désir de découvrir de nouveaux

schémas, une aversion pour la répétition, l'aptitude à chercher continuellement des preuves de seserreurs personnelles et professionnelles, une morale personnelle sans faille, un physique agréable et une véritable expérience des secteurs dans lesquels ils ont l'intention d'intervenir pour présenter la PNL... Ah j'oubliais, un excellent sens de l'humour. » On l'aura compris, le nouveau code n'est pas à la portée de tous, à tel point que Grinder pense qu'une personne formée au code classique aurait beaucoup de mal à s'adapter au nouveau et n'y parviendrait probablement pas.

Comprendre l'idée du nouveau code

Le nouveau code reformule donc les principes et les processus exprimés par le code classique de la PNL, on peut donc dire que les contenus de base restent constants, ce qui change, c'est la façon de les assembler qui apporte une nouvelle dimension. Les bases du nouveau code sont réunies dans le livre que Judith De Lozier et John Grinder publient en 1987 « Turtles, all the way down ».

Le nouveau code se fonde sur quelques points importants :

- Les « états » relationnels entre le conscient et l'inconscient
- Les positions de perception
- Les descriptions multiples
- Les filtres perceptifs

Alors que le code classique décrit des enchaînements, des stratégies, entre des distinctions linguistiques comportementales et sensorielles, le nouveau s'intéresse aux interactions entre les éléments d'un système. Ce qu'on appelle en nouveau code la description multiple consiste à intégrer les trois positions de perception simultanément. Les assemblages créés par le nouveau code permettent de faire changer la façon de penser des praticiens PNL en passant à des niveaux logiques supérieurs. C'est une manière d'illustrer aussi les différents niveaux d'apprentissage évoqués par GREGORY BATESON (vers une écologie de l'esprit). Une relation équilibrée entre le corps et l'esprit, une sensibilité comparable à celle d'un artiste sont donc nécessaires pour atteindre cette qualité particulière de la présence à soi et à l'autre.

Le nouveau code intègre également l'influence d'autres cultures à travers l'utilisation de la musique, de la danse, du chant et des états modifiés de conscience. L'hypnose dite ericksonnienne joue un rôle majeur dans la pratique du nouveau code en facilitant une communication et une intégration de toutes les ressources conscientes et inconscientes. Cet ultime développement de la PNL a essentiellement pour but de développer ses perceptions, d'enrichir ses représentations du monde, d'étendre ses métacognitions et de parvenir ainsi à une véritable harmonie entre soi et son environnement.

5. La neuro sémantique

Cette technique semble tout à fait prometteuse si l'on en juge par la qualité des modèles proposés : clairs, accessibles, délibérément orientés vers l'application pratique dans la vie quotidienne. La neuro sémantique s'appuie sur les bases de la sémantique générale, elle-même issue des travaux D'ALFRED KORZYBSKY dont les fondateurs ont retenu de nombreux éléments à commencer par ce présupposé qui établit la différence entre la carte et le territoire.

Les informations présentées ici proviennent de différents articles, publications, de son auteur : L. MICHAEL HALL.

• Le fondateur : MICHAEL HALL

L. MICHAEL HALL, PH. D. est consultant, psychothérapeute, il a fondé un centre de formation où il enseigne la PNL, les « meta-states » et la Neuro Sémantique. Il vit actuellement dans les Montagnes Rocheuses à l'ouest du Colorado.

Il a étudié la PNL avec RICHARD BANDLER à la fin des années 80, puis, à partir de ses notes sur le travail de ce dernier il a rédigé deux livres : « the Spirit of NLP » en 1996, et « Becoming more ferocious as a presenter » dans lesquels il rend compte et commente le style intuitif de l'enseignement de BANDLER. Ils ont ensuite collaboré dans le cadre d'une association pour la promotion de la PNL (Society of NLP) et ont co-signé deux ouvrages : « Time for a Change » et « Applied Neuro Dynamics ».

MICHAEL HALL est titulaire d'un doctorat en Psychologie comportementale et cognitive. Sa thèse avait pour sujet l'exploration du langage dans différents types de psychothérapies : PNL, RET, « Reality Therapy¹ », Logothérapie², utilisant la Sémantique Générale. En 1995, il présente une intégration de la PNL avec la Sémantique Générale au cours d'une conférence internationale réunissant plusieurs horizons de la Psychologie.

MICHAEL HALL est un auteur prolifique qui a déjà publié une trentaine de livres sous son nom, et co-signé une centaine d'autres publications. Il est également le créateur de modèles qui ont profondément modifié le paysage conceptuel de la PNL: les « meta-states » et plus récemment le « Matrix-Model ». Enfin, MICHAEL HALL est reconnu comme un formateur d'exception. En 1996, il a fondé avec le Dr BOB BODENHAMER la Société Internationale de Neuro Sémantique.

Aujourd'hui, MICHAEL HALL consacre son temps à une activité de consultant et formateur international, il intervient notamment en Europe, et en Australie. Ses recherches personnelles le conduisent à modéliser l'excellence dans différents domaines psychologiques, comme la conscience de soi, l'adaptabilité, la gestion de ses états internes, et dans des compétences spécifiques telles que la relation commerciale, l'aptitude à convaincre, l'apprentissage accéléré, la prospérité, la forme et la santé, différents phénomènes culturels et, l'art du leadership.

• Qu'est-ce que la neuro sémantique ?

La neuro sémantique, c'est une façon de penser, de s'interroger sur le sens que nous attribuons aux événements intérieurs et extérieurs de notre vie. On pourrait la présenter comme un modèle d'éveil

de l'intelligence intérieure grâce auquel on peut vivre sa vie plus efficacement. Au niveau personnel, il s'agit d'une voie vers la maîtrise de soi et le succès.

Les modèles de la neuro sémantique apportent des explications à propos de notre propre fonctionnement, et du rôle que nous attribuons à l'esprit, au corps et aux émotions.

Les schémas de la neuro sémantique permettent de développer les compétences nécessaires pour acquérir une plus grande confiance en soi, être pleinement conscient de ses ressources, réussir au niveau de sa carrière, de sa forme physique, et de ses relations.

La pratique de la neuro sémantique, dans la formation, le coaching, l'entretien conduit à vivre en étant plus conscient et plus volontaire, afin de pouvoir s'adapter à un monde en perpétuel changement.

La neuro sémantique a pour but d'apporter plus de sens et plus de bonheur dans la vie. Découvrir, se passionner, s'accomplir, se sentir heureux de vivre au départ de chaque jour, sont autant de bénéfices qu'on est en droit d'attendre quand on pratique la Neuro Sémantique.

Que signifie l'expression neuro sémantique ?

neuro sémantique désigne la façon dont nous créons du sens (sémantique) dans notre système « corps-esprit ». Nous vivons différentes expériences dont nous intégrons le sens dans notre corps et notre système nerveux (neuro), ce sens n'est donc pas seulement intellectuel, mais inscrit dans notre corps. Le sens ainsi créé et ressenti construit nos émotions, nos motivations, notre style de vie.

Quelle est la valeur pratique de la neuro sémantique dans la vie quotidienne ?

La neuro sémantique apporte une base pour prendre en charge sa vie et piloter son cerveau, il devient alors possible de faire marche arrière et d'acquérir une meilleure prise de conscience des cadres mentaux qui construisent notre identité, nos émotions, nos motivations, nos objectifs, nos aptitudes et nos performances.

La neuro sémantique s'intéresse à la manière dont nous vivons et éprouvons ce que nous disons. Nos états neuro sémantiques traduisent le sens inscrit au niveau corporel ainsi que les idées. On peut donner vie à nos idées par la façon de parler, de se déplacer, d'agir, de réagir, de penser. Et, lorsqu'un sens est attribué à une expérience, il se transmet à nos muscles et fait ensuite partie d'une sorte de « mémoire musculaire » qui forme la base de nos compétences inconscientes.

Pour faciliter l'intégration corporelle de nos idées, nous disposons de nombreuses techniques, par exemple, le schéma « Mind-to-Muscle » gère les grandes idées qu'on a en tête puis les traduit et les actualise dans des comportements corporels.

La neuro sémantique s'intéresse surtout au SENS (la signification), et aux gens en tant que créateurs de sens, croyances, valeurs, décisions, intentions, compréhension, concepts.

Dans cette dynamique, la neuro sémantique s'intéresse à l'étude des cadres intérieurs dont le rôle est d'organiser le sens de l'information et qui forment la matrice de l'esprit.

La neuro sémantique va permettre d'apprendre à être gagnant au jeu de la vie en mettant en œuvre les cadres vraiment adaptés. Quand on sait comment maîtriser et gagner le jeu intérieur de nos cadres, on devient capable de gagner les jeux extérieurs.

Le site de la neuro sémantique offre plus de 2000 pages d'information à la disposition du public :

articles, schémas, modèles, la liste des livres de L. Michael Hall dont les fiches de lectures sont accessibles. On trouvera également de nombreuses techniques permettant des applications pratiques des modèles. On peut s'en servir pour maîtriser ses peurs, mincir et se sentir en forme, construire sa prospérité, développer son sens des affaires, diriger, vendre, convaincre, aimer, apprendre plus vite, guérir, et bien plus...

• L'exemple du modèle de la « matrice »

Le modèle de la matrice est la toute dernière conceptualisation de L. MICHAEL HALL, nous vous proposons ici, un compte-rendu de son livre : « The Matrix Model » (fiche de lecture commentée par JUDITH PEARSON). Ce modèle illustre parfaitement le style de pensée qui soutient la Neuro Sémantique, des structures simples, des assemblages complexes. De plus, le modèle de la matrice traduit également le célèbre paradoxe de la description « fractale » : mettre l'infini dans un espace fini. Chaque cadre de la matrice contient potentiellement tous les autres...

MICHAEL HALL intègre la complexité à son approche et donne ainsi à la Neuro Sémantique une capacité d'analyse multi dimensionnelle que la PNL a souvent suggéré mais rarement atteint.

Le titre de son livre fait directement allusion au film « the Matrix » et pose en exergue cet extrait d'un dialogue particulièrement significatif.

« Morpheus : Tu sais qu'il y a quelque chose qui ne va pas dans le monde. Tu ne peux pas l'expliquer, mais tu le sens, c'est comme une épine dans ta tête, ça te rend fou.

Neo : La Matrice ?

Morpheus : Oui, la matrice, le monde a été mis là devant tes yeux pour t'empêcher de voir la vérité.

Neo : Quelle vérité ?

Morpheus : Que tu es né dans l'esclavage, dans une prison que tu ne peux ni voir ni sentir... Malheureusement, personne ne peut te dire ce qu'est la matrice, c'est à toi de le découvrir pour toi-même. Prends la pilule bleue et tu te réveilleras dans ton lit et tu croiras ce que tu voudras. Prends la pilule rouge et... Je vais te faire voir jusqu'où conduit ce terrier de lapin.»

Dans le film « Matrix », le héros Neo prend la pilule rouge et découvre que la vie n'est autre qu'un rêve produit par ordinateur : la matrice.

Découvrir le modèle de MICHAEL HALL, le modèle Matrix, c'est avaler la pilule rouge. Son but est de révéler que nous créons et vivons dans ce que nous appelons la réalité à travers le monde symbolique des idées, du langage, des croyances. Maîtriser la Matrice, c'est prendre le contrôle sur son esprit.

Le modèle de la matrice que propose MICHAEL HALL se compose de cadres de sens, de compréhension, de valeurs, de règles, et de croyances. La matrice organise notre modèle du monde. Vivre dans la matrice, c'est comme vivre dans un film que nous produisons, dirigeons, mettons en scène en permanence... Le problème c'est que nous n'en sommes pas conscients.

L'esprit, le corps, les émotions fonctionnent à la manière d'un système de cadres interactifs et imbriqués. Ces cadres de la matrice sont les structures des croyances qui dirigent la construction de la réalité. Les six cadres essentiels sont :

Soi, le pouvoir, le temps, l'autre, le monde, et l'intention.

Le septième cadre c'est le sens. C'est le cadre qui organise et dirige les six autres. Donner du sens met en œuvre les processus de perception, représentation, classification, associations, évaluation et cadrage.

Les cadres de la matrice sont disposés les uns autour des autres, comme imbriqués ; on pourrait les imaginer s'éclairer ou s'éteindre selon qu'ils s'activent et s'inactivent. Le système comprend également des rétroactions et des boucles aux points sensibles à la transformation. Les cadres ne forment pas une hiérarchie, mais une holarchie dans laquelle chaque partie du tout contient le tout. MICHAEL HALL soutient que les sept matrices de son modèle « fournissent le modèle le plus nouveau en Neuro Sémantique, il réunit tous les composants, les distinctions, les schémas et modèles utilisés en neuro linguistique depuis les vingt cinq dernières années. Il fournit un cadre de travail permettant au coach, manager, thérapeute, ou communicant d'utiliser conjointement la PNL et la Neuro Sémantique. Il intègre aussi les quatre métadomains de la PNL représentés par le langage (le métamodèle), les états psychologiques et les niveaux (états internes, niveaux logiques), les schémas de pensée et de perception (les métaprogrammes) et les dispositifs cinématiques qui prennent sens dans notre théâtre mental : les sous modalités sensorielles.

Nous sommes nés dans une matrice qui est pour une grande partie déterminée par la culture. Nous n'avons pas le choix d'y vivre, mais, dès que nous sommes conscients de son existence, nous pouvons choisir dans quelle matrice nous voulons vivre et changer nos cadres à volonté.

Le cadre de travail de la Neuro Sémantique

Voici les principes de Michael Hall :

- Le système corps esprit émotions opère et construit des cadres cognitifs pour l'esprit, le sens, les références.
- Le système est une matrice de cadres signifiants imbriqués les uns dans les autres. Ces cadres se structurent par la culture le langage et les apprentissages.
- Ces cadres sont activés par les événements et l'information
- Nos structures neuro sémantiques sont systémiques, interactives et dynamiques.
- La matrice se révèle dans le langage et s'active dans le dialogue.
- La matrice opère à partir de multiples formes d'intelligence : résolution de problèmes, raisonnement, intelligence relationnelle, philosophique (sens, valeur).

FONCTIONNEMENT

Le modèle de la matrice organise l'information, les distinctions, les schémas de la psychologie humaine et fournit une approche systémique pour penser la subjectivité. Les processus de ce modèle sont simultanés, non linéaires, et multi directionnels. Les entrées sont constituées par les événements et l'information, le traitement par les processus internes et la sortie par le comportement. Parfois le système échappe au contrôle, parfois il atteint l'homéostasie. Parfois pour maintenir l'équilibre, il fonctionne à travers une prophétie auto suffisante.

On entre dans la matrice d'une personne par la communication qui commence dès que s'établit le rapport, la sécurité, le respect et la reconnaissance d'autrui. Il existe quelques principes que nous devons respecter :

- Nous créons du sens en utilisant les propriétés réflexives des états méta : classer, étiqueter, évaluer et associer aux émotions.
- Les cadres de la matrice sont auto organisés et fonctionnent simultanément
- Notre réaction, à tout moment, est une fonction de notre style de signification.
- L'énergie et l'information dans la matrice créent un « film » qui se joue dans notre esprit avec les sous modalités comme un code imbriqué.
- Dans la matrice, la résistance est une réaction au danger
- Les symptômes illustrent la communication à propos de la matrice.

MICHAEL HALL donne des indices pour travailler avec les matrices qui posent problème. Il conseille de porter une grande attention aux rétroactions et aux boucles, de prendre en compte de multiples variables, de cartographier les schémas d'auto-organisation en fonction d'un réseau neuro sémantique de schémas structurels et d'identifier les propriétés émergentes des holarchies. Le message principal ici, c'est de penser de façon systémique.

Nous entrons en relation avec le monde via nos cartes neurologiques, représentationnelles et conceptuelles qui constituent une unique version de la réalité. Nos perceptions subjectives conduisent à des états internes (des expériences corps esprit de conscience faites de pensées, d'émotions, de sensations. Nos cadres sont dépendants de notre état interne et résultent du langage et de nos représentations sensorielles. Nous entrons dans des états « méta » en interprétant et en reflétant nos états. Gérer ses états internes, c'est l'art d'en être conscient et de les contrôler. C'est le but vers lequel se concentrent la NLP et la Neuro Sémantique.

Le Sens ou la « réalité inventée » constituent le cœur de la matrice. Contrôler ses états c'est contrôler le sens. Toutes les autres matrices émergent de la matrice de sens. Elle est la source des catégories, des classifications des associations des évaluations des valeurs et des croyances qui créent une réalité neuro sémantique intérieure. Le sens est un processus fluide, dynamique, continuellement en mouvement qui donne pourtant l'illusion de la stabilité. Nous projetons le sens sur le monde et nous pensons qu'il en vient ! Pourtant, les événements extérieurs ont un sens seulement si nous leur en attribuons un. Pour contrôler le sens que nous construisons, nous devons nous demander en quoi il nous est utile ou pas, nous devons apprendre à changer le sens.

Travailler avec la matrice

Le modèle de la matrice étudie le rôle du sens de chacune des six matrices : soi, le pouvoir, le temps, les autres, le monde et l'intention ? Pour chacune, MICHAEL HALL propose des schémas PNL utilisables en coaching ou en thérapie, des métaprogrammes pour les explorer, des explorations du métamodèle et des « mind lines » à appliquer.

le SOI émerge d'un premier métaétat : la conscience de soi. Le soi définit qui nous sommes et toutes les dimensions du soi. Le soi comprend les différentes facettes, les pensées et les sensations (confiance en soi, estime de soi) ainsi que les autres aspects du soi, notamment social, culturel. Un sens de soi exagéré s'illustre par des relations tendues et une tendance à imposer ses droits. Un sens de soi trop faible produit des attitudes de dépendance. Une matrice de SOI en bonne santé pose qu'or est quelqu'un de bien, d'aimable et ne contraint pas à en chercher les preuves à l'extérieur.

Le POUVOIR c'est ce qui concerne le fait d'avoir les ressources pour relever des défis, résoudre

des problèmes, entreprendre des actions efficaces. Le **POUVOIR** est en rapport avec les aptitudes, les capacités, la maîtrise. C'est la différence entre se sentir impuissant et optimiste. Pour renforcer une faible Matrice de **POUVOIR**, il faut utiliser d'efficaces stratégies de vie.

Le **TEMPS** comprend les cadres du passé, du présent et du futur aussi bien que la sensation de temps au jour le jour. Le **TEMPS** influence les émotions, les performances et se lie à de nombreux métaprogrammes. Nous pouvons surévaluer ou sous évaluer l'un de ses aspects. Pour renforcer la matrice de **TEMPS** nous devons développer une relation plus réaliste avec cette dimension et notamment en élargissant nos perspectives à de plus vastes ensembles temporels.

Les **AUTRES** est une matrice qui dirige ce que nous croyons, comprenons, attendons des autres dans nos relations. La matrice des **AUTRES** est fortement influencée par nos expériences au cours du développement de la matrice de **SOI**. La matrice des **AUTRES** détermine la dépendance, l'indépendance et l'interdépendance dans les relations. La matrice des **AUTRES** peut être renforcée en développant les habiletés sociales, la communication et les relations.

Le **MONDE** se réfère à tout ce qui se trouve en dehors de soi : les gens, les lieux aussi bien que les institutions, la religion, la politique, le gouvernement, la société. La Matrice **MONDE** détermine ce qui est sûr ou dangereux, bon ou mauvais dans notre représentation du monde. Nos métaprogrammes définissent comment nous interagissons avec le monde et le style de notre présence. On peut renforcer cette matrice en travaillant sur les croyances, les stratégies, les métaProgrammes.

L'INTENTION concerne les buts, les objectifs, les raisons, la motivation et la direction de nos actes. **L'INTENTION** est très proche du **POUVOIR**. Une matrice d'**INTENTION** bien développée associe les buts avec la sagesse pour leur donner un sens, aussi bien pour vivre agréablement les expériences immédiates que pour apprécier le voyage et la destination.

« L'esprit » est un processus fluide qui s'élève tel une spirale à travers les cadres du sens. Michael Hall compare l'esprit à un vent tourbillonnant, une image électromagnétique, ou un kaléidoscope. La pensée n'est pas linéaire mais effectue des boucles, parcourt des cycles, se concentre ici et là dans un réseau systémique de processus multiples.

Dans son livre « The Matrix model », L. MICHAEL HALL fournit des guides d'entretien qui peuvent aider les praticiens à développer un profil neuro sémantique qui révèle ce que contient la matrice d'un individu. Le modèle de la Matrice peut aussi constituer un outil de diagnostic. MICHAEL HALL propose des guides pour explorer le développement, le sens, les croyances, la pensée réflexive, les concepts, les principes, les attitudes, les prédispositions émotionnelles, les intentions et les valeurs, la force de l'ego et le pouvoir personnel.

Dans son livre « The Matrix model », L. MICHAEL HALL, étend considérablement les connaissances de base de la PNL pour former un modèle explicatif et dynamique de l'esprit : une véritable théorie de la psychologie humaine.

Le modèle de la Matrice crée un ensemble dynamique en intégrant la PNL et la Neuro Sémantique. Il s'agit à la fois d'un nouveau paradigme pour l'environnement dans lequel se situent les interventions de la PNL et d'une éblouissante théorie qui illustre le fait que les pensées ne sont pas des « choses » statiques mais des processus fluides, récurrents, multi-dimensionnels et holographiques.

Ce qu'il faut retenir du livre de Michael Hall

Tout ce que nous tenons pour vrai résulte d'une construction. Nous construisons ainsi nos croyances ce qui conduit à se poser de nombreuses questions d'ordre philosophique. Par exemple, si nous vivons des états de souffrance et de détresse, nous avons la possibilité d'en changer le sens. Cependant, il est difficile de changer le sens parce qu'il semble tellement évident, réel et vrai, autrement, pourquoi dépenserions-nous autant d'efforts et d'énergie pour le soutenir ? La plupart des gens préféreraient que le monde change pour se conformer au sens de leurs croyances plutôt que d'abandonner les valeurs et les principes qui les ont forgé.

La liberté de changer le sens crée un dilemme. Après tout, nous pouvons souffrir et considérer que c'est utile, si nous croyons que c'est pour une cause valable.

Nous pouvons ainsi valoriser notre souffrance et notre malheur. Ou encore, nous pouvons penser que notre souffrance est justifiée comme une réponse valable à d'affreuses circonstances. Dans ce cas, nous devrions examiner de plus près les valeurs cachées qui font de nous des victimes. En dépit de ces dilemmes, nous ne devons pas refuser d'attribuer du sens, faute de quoi, la vie n'aurait aucun sens. Tandis que le sens peut nous tourmenter et nous causer de grandes souffrances, il peut aussi être une source de joie, d'inspiration, de respect, de béatitude ! Le défi de la vie consiste à construire des significations qui produisent des états positifs sur des bases cohérentes. La question n'est pas de savoir si nos significations sont vraies ou fausses mais en quoi elles nous sont utiles et représentent des ressources.

-
1. Propos recueillis par CHRIS and JULES COLLINGWOOD (formateurs australiens) en 1996 auprès du Dr JOHN GRINDER, fondateur de la PNL code classique et nouveau code.
 1. La « reality therapy » a été mise au point en 1967 par un psychiatre américain, WILLIAM GLASSER. Il s'agit d'une méthode cognitive qui enseigne à se prendre en charge, faire des choix efficaces et gérer les situations de stress. La « reality therapy » part du principe que, quels que soient les événements passés de notre vie, nous avons toujours la possibilité de faire des choix vraiment satisfaisants en regard de nos objectifs. En 1967, WILLIAM GLASSER fonde l'institut de « reality therapy », rebaptisé en 1996 Institut William Glasser.
 2. La Logothérapie et l'Analyse existentielle sont des approches de l'Ecole de Psychothérapie de Vienne. Elles ont été développées par Viktor Frankl et ont fait l'objet de publications dès 1938. Ces démarches sont basées sur les motivations humaines et posent que, capables de prendre des décisions, les gens doivent aussi en être responsables. L'être humain n'est pas une marionnette, jouet de contraintes biologiques, héréditaires et environnementales, et il doit être libre et responsable de ses choix. Cette thérapie adopte une perspective anthropologique et accompagne la personne en tenant compte des situations spécifiques. Le but est de restaurer l'autonomie des personnes, de leur redonner confiance et respect de soi à travers la prise de conscience des multiples sens de la vie. Ces thérapies ont participé au courant de la psychologie humaniste.

CONCLUSION

En conclusion nous retiendrons qu'en dépit de ses développements variés, la PNL reste fidèle à ses principes et propose une vision des choses résolument volontariste : chacun peut obtenir ce qu'il désire, la PNL qu'elle soit classique, systémique ou intégrée à la neuro sémantique lui donnera des moyens de mettre ses ressources en action...

LEXIQUE DES TERMES TECHNIQUES DE LA PNL

Ⓐ

– **Accord** (voir aussi désaccord)

Les termes « accord » et « désaccord » correspondent aux verbes *to match* et *to mismatch* utilisés en anglais dans le langage de la PNL.

Il y a un fonctionnement « en accord » lorsque la proposition initiale et la réaction se mettent en phase. L'acquiescement est une réponse « en accord ».

– **Action**

L'action est une distinction des métaprogrammes faisant partie des catégories de tri ; c'est une manière de classer les perceptions en fonction de leur caractère dynamique.

– **Actif, activité**

L'activité est une distinction des métaprogrammes entrant dans la catégorie des opérateurs ; on dit qu'une personne présente une attitude active lorsqu'elle s'estime globalement responsable de ce qui lui arrive et entre dans un processus de prise en charge personnelle des situations qu'elle rencontre.

– **Analogique** (voir aussi digital)

Terme provenant de l'informatique et utilisé en PNL dans les expressions suivantes : éléments analogiques de la communication ; marquage analogique. Qualifie les signes non verbaux de la communication par opposition à digital (éléments digitaux de la communication) qui désigne les éléments verbaux, le contenu intellectuel du discours.

– **Ancrage**

L'ancrage est une technique qui provient de la possibilité de créer des réactions conditionnées, c'est-à-dire des programmes comportementaux. Un ancrage est une information visuelle, auditive ou kinesthésique qui déclenche un programme (une séquence) de comportement.

– **Associé** (réponse associée au processus)

On dit qu'une réponse comportementale est associée au processus lorsque la personne qui la produit n'est pas consciente de celui-ci, en d'autres termes lorsqu'elle n'est pas capable d'avoir par rapport au processus en cours une position méta.

– **Attribut fonctionnel d'une émotion**

Cette expression désigne le contenu du message transmis à la personne qui la ressent. Cette définition procède d'une aptitude à positiver les émotions vécues comme négatives qui représentent une très importante partie de l'utilisation des émotions.

– **Auditif**

Terme pouvant qualifier un système de représentation sensoriel ou encore parfois la personne qui utilise le système de représentation auditif.

– **AVKO, VAKO**



– **Cadre du « comme si »**

Technique d'accès aux ressources : on suggère à la personne de s'imaginer agissant « comme si » elle possédait les ressources requises dans le contexte en jeu ce qui lui permet d'expérimenter de nouveaux comportements.

– **Cadre de contraste**

Technique de mise en évidence d'une ressource adaptée au contexte par différenciation entre l'état présent et l'état désiré.

– **Cadre temporel**

La référence temporelle dans laquelle se situe l'expérience.

– **Calibrage, calibrer**

Observer les éléments visuels, auditifs et kinesthésiques qui caractérisent une personne à un moment précis de son expérience. Le calibrage se fonde sur le fait qu'un état intérieur spécifique détermine des éléments observables caractéristiques de ce dernier.

Il peut être intéressant de remarquer si l'on s'attache à calibrer plutôt visuellement ou plutôt auditivement.

– **Catégories de tri** (voir traitement de l'information)

– **Cause à effet, relation de cause à effet**

Association logique au niveau subjectif de deux faits, la relation de cause à effet signifie qu'un fait est la conséquence de l'autre. Ce type de relation prend place dans n'importe quel contexte. En PNL, on cherche à savoir quels sont les faits liés par la relation de cause à effet et comment ils sont organisés dans le temps.

– **Centré sur soi**

Type d'organisation de l'index de référence où la personne ne tient compte que de ses propres critères.

– **Changement**, changement du vécu subjectif d'une expérience passée, changement d'histoire

Ces expressions désignent une technique d'intervention qui consiste à aider la personne à modifier (atténuer, positiver) sa perception négative d'une expérience passée.

– **Chevauchement**

Le chevauchement est une technique qui sert à passer d'un système de représentation sensoriel à un autre. Si, par exemple, quelqu'un imagine visuellement une scène, on lui suggère les bruits associés à cette représentation, ainsi, le système auditif vient chevaucher le système visuel.

– **Choses, Objets**

Cette orientation du tri de l'information (objets) permet d'agir sur son environnement comme s'il était peuplé d'objets qu'on peut manœuvrer à sa guise, classer, ranger, étiqueter.

– **Clés d'accès visuelles**

Cette expression désigne l'ensemble des mouvements involontaires des yeux traduisant l'évocation et la création consciente ou inconsciente d'images ou de sons, le dialogue intérieur et l'utilisation du système kinesthésique.

– **Commandes imbriquées**

Technique de suggestion utilisée par MILTON ERICKSON, définie par GRINDER et BANDLER dans « Trance Formation » comme entrant dans l'environnement syntaxique des présuppositions ou le modèle du langage de l'hypnose de MILTON ERICKSON. Une commande imbriquée est un ordre que l'on insère dans une autre phrase, seul le marquage analogique permet de le reconnaître.

– **Comparaison** : omission par comparaison, réponse en désaccord par comparaison

Dans le premier cas, il s'agit d'une transgression du métamodèle pour le langage par laquelle on attribue une valeur comparative à un élément en omettant de mentionner à quoi il est comparé, par exemple : « les vacances à la montagne, c'est mieux ! ».

Dans le second cas, cela désigne un type de réponse comportementale « en désaccord ». L'individu qui réagit ainsi a tendance devant chaque situation qu'il rencontre à mesurer entre elles des valeurs qu'il attribue subjectivement et à comparer ce qui se présente à lui de nouveau avec quelque chose qu'il connaît déjà ; il peut, par exemple, effectuer des comparaisons entre lui et les autres.

– **Contester, contestation**

Refus d'accepter les propos de l'interlocuteur, le terme contester regroupe plusieurs points du menu d'influence.

– **Contexte**

Définit la situation et le type de situation dans lesquels on se trouve au moment de l'interaction. On définit un contexte à la manière des objectifs, en observant les règles d'une description utilisant des termes sensoriels (AVKO), et précisant les équivalences complexes impliquées.

– **Contre-exemple**

En termes de métaprogrammes, il s'agit d'un type d'un fonctionnement « en désaccord ».

Par rapport au menu d'influence, le contre-exemple est défini comme une technique de contestation.

– **Critère**

Les critères sont des filtres subjectifs dont l'existence découle directement des croyances. Par exemple, si une personne croit que le monde est dangereux, elle peut avoir « la sécurité » comme critère et accorder plus ou moins de valeur à ce qu'elle rencontre selon que cela satisfait ou pas son critère de sécurité.

– **Croyance**, croyance comportementale

Terme souvent utilisé en PNL, il définit une certitude de la personne qui forme la trame et sous-tend ses comportements. La croyance est un présupposé, un filtre dont on se sert pour donner un sens à son expérience et qui génère les critères et les valeurs. La croyance en termes PNL n'a rien à voir avec une idéologie ou une religion à l'exception qu'elle est adoptée sans remise en question. Les croyances ainsi définies par la PNL sont la plupart du temps inconscientes.

– **Déplacé, déplacement**

Terme qualifiant une organisation de l'index de référence dans laquelle la personne applique ses critères à une autre.

– **Désactiver**, désactiver une ancre ou neutraliser une ancre

Technique visant à annuler l'effet d'un ancrage.

– **Désaccord**, réponses en désaccord

Voir aussi « accord », réponses « en accord ».

Le terme « désaccord » correspond au verbe *to mismatch* utilisé en anglais dans le langage de la PNL. On dit qu'une réponse comportementale est en désaccord lorsqu'elle sort du contexte de la proposition qui l'a suscitée. On distingue trois expressions de réponses en désaccord : la polarité, le contre-exemple, la comparaison.

– **Digital** (voir aussi analogique)

Désigne les éléments verbaux, c'est-à-dire le contenu intellectuel du langage. Ce contenu digital est complété par le contenu analogique (non verbal). On parle aussi d'éléments digitaux de la communication.

– **Dimension du fractionnement** ou *chunk size*

L'expression « dimension du fractionnement » correspond à l'anglais *chunk size* et sert à délimiter le découpage de l'expérience subjective.

– **Dissociation**, dissociation Visuelle Kinesthésique.

La dissociation est un processus qui permet à la personne d'identifier deux ou plusieurs éléments comme étant différents et séparés les uns des autres. La dissociation Visuelle Kinesthésique est une technique d'intervention destinée à faire travailler mentalement la personne sur une image visuelle séparée

des sensations kinesthésiques négatives qu'elle contient et/ou provoque. En maintenant la personne dissociée, on lui apprend à se distancer par rapport à ses difficultés.

– **Distorsion**

La distorsion est un universel de modelage de l'expérience qui objective des processus de substitution et de modification des données perçues dans notre expérience.

– **Divination**

La divination est une transgression du métamodèle pour le langage appartenant à la catégorie des distorsions. Elle consiste à projeter ses propres critères sur les autres, et à penser à leur place, faisant alors comme si on lisait dans leur pensée.



– **Éloignement** (voir aussi « rapprochement »)

Ce terme correspond à l'anglais *away* utilisé dans le langage PNL pour décrire ce type de métaprogramme de fonctionnement.

– **Équivalence complexe**

L'équivalence complexe d'un critère se compose des éléments observables de ce critère.

– **État désiré** (voir aussi état présent)

Il s'agit de l'objectif que la personne veut atteindre en entreprenant une démarche de changement.

– **État intérieur**

Il compose avec le comportement extérieur et les processus internes ou organisation intérieure les éléments de base de l'expérience subjective.

– **État présent**

L'état présent représente le contexte initial du changement, il peut être exprimé en termes de comportement extérieur, état intérieur, processus internes, spécifiques à une situation donnée.

Ⓕ

– **Fondu enchaîné**

Technique d'intervention consistant à faire visualiser au sujet successivement deux images l'une positive, l'autre négative, et à faire répéter l'opération de façon à ce que l'image positive prenne le dessus sur l'autre.

– **Fréquence**

La fréquence est l'une des distinctions du modèle de généralisation, elle est également utilisée en tant qu'élément entrant dans la composition des émotions.

– **Futur**

a) *Projeter au futur*

Action d'imaginer ou de faire imaginer une situation donnée dans l'avenir.

b) *Futur référence*

Une référence située dans le futur conduit à agir dans le présent en fonction de ce qui va arriver, et non des conditions présentes ou passées.

Ⓖ

– **Généralisation**

Processus qui a pour effet d'établir des règles à partir d'un seul exemple. La généralisation fait partie des universels de modelage de l'expérience. Les généralisations se manifestent par des transgressions du métamodèle pour le langage.

Ⓘ

– **Incongruence/congruence**

On appelle incongruence, en opposition avec congruence, un désaccord observable dans le comportement entre les différents moyens d'expression de la personne ou entre son état intérieur et son comportement extérieur. On distingue les incongruences simultanées et les incongruences séquentielles qui se remarquent lorsque deux comportements congruents mais contradictoires ou en

désaccord l'un par rapport à l'autre se succèdent.

– **Index de référence**

L'index de référence est la carte de la réalité et l'ensemble des critères auquel l'individu se réfère pendant l'interaction en cours.

– **Information**

Lorsque nous appliquons cette orientation au cours d'une expérience, cela nous permet de retenir et de sélectionner les informations que nous percevons en fonction de ce qu'elles apportent de nouveau ou de connu en termes de savoir ou de compétence dans ce contexte. Ensuite, le traitement « information » nous permet de trouver des mots pour exprimer ce que nous venons de rencontrer, enfin d'analyser ce que nous pouvons en apprendre ou attendre d'une autre situation comparable en termes de connaissance.

Ⓚ

– **Kinesthésique**

Le terme kinesthésique est utilisé pour désigner les perceptions autres que visuelles et auditives, c'est-à-dire le toucher, le goût et l'odorat ainsi que les sensations internes et les émotions. Le terme kinesthésique s'applique également à un système de représentation sensorielle, ainsi qu'au choix des mots qui l'objectivent : on dit un système de représentation kinesthésique, des termes kinesthésiques.

Ⓛ

– **Lieu**

Traiter les informations perçues au cours des expériences en s'orientant vers le lieu consiste à les classer selon leur appartenance ou leur relation avec un endroit quelconque ou une provenance.

Ⓜ

– **Menu d'influence**

Ensemble de 13 techniques utilisant le langage et destinées à réorienter ou à recadrer affirmations et présupposés.

– **Métamodèle pour le langage**

Mis au point par GRINDER et BANDLER, présenté en détail dans « The structure of Magic », métamodèle pour le langage est constitué d'un ensemble de techniques utilisant le langage pour contester ou clarifier le contenu des informations verbales que nous échangeons dans l'interaction.

– **Métaposition**

Autre terme pour désigner les réponses témoins du processus, c'est-à-dire qui mettent la personne en situation de spectateur du déroulement des événements.

– **Métaprogrammes**

Les métaprogrammes sont un moyen de codage de certains éléments de l'expérience et du

comportement, notamment les croyances comportementales et les critères.

– **Modèle de généralisation**

Ce modèle nous sert à comprendre comment nous donnons un caractère général à un événement, quels sont les détails qui nous permettent d'affirmer que l'expérience observée ou vécue va se répéter ou bien possède un caractère de stabilité dans le temps.

Ⓝ

– **Neuro sémantique**

Ensembles de techniques dérivant de la PNL et de la Sémantique Générale.

Ⓞ

– **Objectif**, exploration d'un objectif

On nomme objectif le but que la personne cherche à atteindre par un comportement spécifique. Dans le contexte du développement personnel, l'objectif est l'état désiré. La stratégie d'objectif est l'ensemble des procédés de questionnement permettant de révéler l'objectif.

– **Omission**

L'omission est un universel de modelage de l'expérience qui filtre les données de l'expérience de façon à en masquer certaines. Les omissions qui se manifestent dans le langage constituent une transgression du métamodèle.

– **Opérateurs**

Catégorie d'éléments des métaprogrammes, ils concernent les motivations de la personne en mettant en évidence ses références.

– **Opérateurs modaux**

Variations (conjugaisons et synonymes) des verbes devoir, vouloir, pouvoir et falloir. Dans le cadre du métamodèle pour le langage, les opérateurs modaux indiquent une omission, dans le cadre des métaprogrammes, ils indiquent la forme verbale de la motivation ou de l'engagement d'une personne dans une action.

– **Ordonnancement interne** (voir processus internes)

– **Organisation intérieure** (voir processus internes)

Ⓟ

– **Passé**, référence au passé

On dit qu'une personne utilise le passé comme référence quand elle a recours de façon dominante à des explications ou des justifications issues du passé pour des événements présents ou futurs.

– **Permuté**, permutation

Lorsque ce ne sont plus ses propres critères que l'on applique dans l'interaction mais ceux de l'autre ou de quelqu'un d'autre, on entre dans la catégorie « permutation ». Comme l'indique ce

terme, nous n'utilisons plus notre jugement ni nos références, mais ceux de l'autre personne.

– **Personnes**

Cette orientation du tri de l'information concerne le fait de classer les informations venues du monde extérieur en fonction des êtres qui le peuplent.

– **Polarité**, réponses polarisées

Métaprogramme de fonctionnement en désaccord se manifestant par une opposition, une contradiction, une prise de position antagoniste dans l'interaction.

– **Présent**, référence au présent

On dit qu'une personne utilise une référence issue du présent lorsque ses comportements présents ou futurs sont expliqués ou justifiés par un argument tiré du présent.

– **Présent réceptif** : *up-time*

Quand on est en présent réceptif, l'attention se porte essentiellement sur ce qui se passe dans l'environnement, par exemple, quand on parle devant un groupe en étant vigilant aux signes de compréhension ou d'incompréhension émis par les participants, on fonctionne en présent réceptif.

– **Présent intérieur** ou *down-time*

Quand on est en présent intérieur, cela signifie que l'on porte la majeure partie de son attention sur ce qui se passe en soi ; on se centre sur ses impressions kinesthésiques, son dialogue intérieur ou l'on pense en images.

– **Processus internes** (autre appellation de l'organisation intérieure, encore appelée « ordonnancement interne » par certaines écoles de PNL et correspondant à l'expression *internal computation* ou, plus récemment *internal processes*).

L'expression « processus interne » remplace de plus en plus souvent celle d'organisation intérieure ou ordonnancement interne qui était supposé traduire *internal computation*. Chez CAMERON BANDLER et LEBEAU, F. STASS, et A. LINDEN, on trouve *internal processes*, que nous traduisons par processus interne et qui correspond mieux à l'idée de séquence ou d'enchaînement qu'organisation intérieure.

Les processus internes correspondent à ce qui se passe dans notre pensée lorsque nous apprenons une compétence ou un comportement, ils représentent l'aptitude à générer des programmes comportementaux et définissent des séquences : l'expression processus interne correspond au terme « programmation » de PNL.



– **Quantifieurs universels**

Mots qui révèlent une généralisation : tout, tout le monde, personne, jamais, toujours, etc.



– **Rapport**, ce terme est aujourd'hui remplacé par l'expression « **synchronie interactionnelle** »

En anglais *rapport*. Ce qu'en PNL on nomme rapport, c'est le contact positif entre deux ou plusieurs personnes dans une interaction. Le rapport s'accompagne d'un mimétisme

comportemental qui provient du fait de l'accord des partenaires de l'interaction (voir s'accorder).

– **Rapprochement** (voir aussi « éloignement »)

Ce terme correspond à l'anglais *towards* utilisé dans le langage PNL pour désigner ce type de réponse comportementale. Les métaprogrammes de rapprochement se manifestent à l'inverse de ceux d'éloignement et conduisent à se rapprocher d'un objectif. Lorsqu'on s'engage dans une action, c'est en espérant obtenir quelque chose et non pour quitter ou fuir l'expérience en cours.

– **Recadrage**

Le recadrage est une technique d'intervention qui consiste à situer un problème de façon à en faire ressortir des aspects différents et passés inaperçus jusqu'alors. Le recadrage peut être réalisé selon un protocole précis ou bien en une seule phrase.

– **Redéfinition**, redéfinir

Technique citée dans le menu d'influence. Redéfinir consiste à traduire ou utiliser ses propres mots à la place de ceux que l'interlocuteur a choisi pour s'exprimer.

– **Référence extérieure** ou externe (opérateurs)

Une personne utilise une référence extérieure lorsqu'elle cherche en dehors de sa propre expérience les moyens d'assurer une croyance ou une certitude.

– **Référence intérieure** ou interne (opérateurs)

Une personne utilise une référence intérieure lorsqu'elle puise en elle-même ses certitudes et ses motivations.

– **Reformulation**, reformuler

Technique consistant à répéter ce que vient de dire l'interlocuteur en y mettant le cas échéant une note interrogative. La reformulation doit inciter l'interlocuteur à continuer à parler.

– **Répartition soi/autres**

La répartition soi/autres fait partie du traitement de l'information en catégories de tri, elle s'applique à toutes ses orientations qu'elle accompagne et précise. Cependant, on la trouve parfois considérée en tant que telle, c'est-à-dire définissant une manière de traiter les informations orientée vers la personne elle-même ou vers ses interlocuteurs.

– **Réponses comportementales**, aujourd'hui appelées **métaprogrammes de fonctionnement** ou aussi « **fonctions** » d'après le terme anglais *function*.

Elles désignent des réactions, des modèles de fonctionnement observables dans les comportements.

– **Ressource, état de ressource**

Une ressource est un moyen jugé utile pour atteindre son objectif. Par exemple, la confiance en soi peut être une ressource dans le contexte « parler en public ».

L'état de ressource est l'état interne dans lequel la personne possède et applique le comportement adapté et défini comme une ressource.

– **S’accorder**

S’adapter, se mettre en phase, se synchroniser avec le comportement du partenaire dans l’interaction. Établir le rapport équivaut à s’accorder.

– **Simultané**, organisation de l’index simultanée, indexation simultanée, simultanéité

Nous appliquons une indexation simultanée quand nous demeurons conscients de nos propres critères tout en comprenant et tenant compte de ceux de notre interlocuteur. Il s’agit de faire cohabiter deux modèles du monde différents.

– **Stockage d’ancres** (association d’ancres)

Technique destinée à renforcer un ancrage en y associant d’autres ressources.

– **Synchronie interactionnelle** (voir rapport)

①

– **Temps fluide, temps immobile** (*in time, through time*)

Une personne fonctionne en temps fluide (*in time*) lorsqu’elle sait tenir compte de l’environnement, du temps et des modifications qu’il impose pour s’y adapter. Une personne fonctionne en temps immobile, *through time*, lorsqu’elle maintient figés à travers le temps certains critères, comportements ou croyances. Les notions de temps fluide et de temps immobile peuvent coexister chez la même personne dans des contextes différents.

– **Traitement de l’information**, aujourd’hui désigné par « **catégories de tri** »

Il s’agit d’une traduction de l’expression *sorting categories*. Il existe cinq orientations de ce tri de l’information : action, information, lieu, personnes, objets et une répartition soi/autre applicable seule ou associée à chaque orientation. Ces orientations constituent les filtres à travers lesquels les informations sont traitées.

②

– **Universels de modelage de l’expérience**

Les universels de modelage de l’expérience sont des filtres qui agissent entre notre perception et la représentation linguistique de celle-ci d’une part, d’autre part entre la représentation linguistique de notre perception et les mots sélectionnés pour véhiculer un message destiné à la traduire. On distingue l’omission, la généralisation et la distorsion. Les universels de modelage de l’expérience participent à l’élaboration de la carte de la réalité.

BIBLIOGRAPHIE

- ARISTOTE, *La Rhétorique*, Paris, Budé, 1955.
- BANDLER Richard, GRINDER John,
The Structure of Magic, Palo Alto, Science and Behavior Books, 1975.
- BANDLER Richard,
Use your brain for a change, Real People Press, Moab, Utah, 1985
(traduit en français) *Un cerveau Pour Changer*, Paris, Interéditions, 1990.
- BATESON Gregory,
Vers une écologie de l'esprit, Paris, Editions Le Seuil, 1977
- BEAUVOIS Jean-Léon et JOULE Robert-Vincent,
La soumission librement consentie, PUF, 1998
- BONO Edward de,
Réfléchir mieux, Éditions d'Organisation, Paris, 1991
- BUZAN Tony,
Dessine moi l'intelligence, Éditions d'Organisation, Paris, 1995
- CAMERON-BANDLER Leslie, GORDON David, LEBEAU Michael,
The emotional hostage, San Rafael, Futur Pace Inc, 1985
- CARDON Alain et Coll.,
L'analyse Transactionnelle, Paris, Éditions d'Organisation, 1983
- CHOMSKY Noam,
Aspects of the theory of syntax, Cambridge ; Mass MIT Press, 1965
Traduit en français « Aspects de la théorie syntaxique » Paris, Le Seuil, 1971
- CHANGEUX J.-P, *L'homme neuronal*, Paris. Fayard. 1983.
- CUDICIO Catherine,
Comprendre la PNL, nouvelle édition, Éditions d'Organisation, Paris, 1994
Maîtriser l'art de la PNL, Éditions d'Organisation, Paris, 1989
PNL et communication, Éditions d'Organisation, Paris, 1991
Développement Personnel, Le Guide, Éditions d'Organisation, Paris, 1995
- CYRULNIK Boris, *Les nourritures affectives*, Paris, Éditions Odile Jacob, 1973
- DAMASIO Antonio,
L'erreur de Descartes, Paris, Éditions Odile Jacob, 1994
Le sentiment même de soi, Paris, Éditions Odile Jacob, 1999, 2002
- EKMAN Paul,
Emotion revealed : Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life, 2004

ERICKSON Milton,
L'hypnose thérapeutique, Paris, ESF, 1986

ETIEMBLE (lecture, avant-propos, préface, bibliographie),
Les philosophes taoïstes, Paris, Bibliothèque de la Pléiade, Gallimard, 1980

GODIN Jean,
La nouvelle Hypnose, Paris, Éditions Albin Michel, 1992

GOLEMAN D.,
L'intelligence émotionnelle, Paris, Éditions Robert Laffont, 1997

HABERSETZER Roland,
Tai Ji Quan, Paris, Éditions Amphora, 1983
Écrits sur le Budo, Paris, Éditions Amphora, 1993

HALL Edward T.,
La dimension cachée, Le Seuil, Paris, 1978
Au-delà de la Culture, Le Seuil, Paris, 1979
La Danse de la Vie, Le Seuil, Paris, 1984

HERNSTEIN Richard et MURRAY Charles
The Bell Curve, Free Press, 1994

HAMPDEN TURNER Charles,
Atlas de notre cerveau, Paris, Éditions d'Organisation, 1990

HAWKING Stephen,
Une brève histoire du temps, Paris, NBS Flammarion, 1990

HERRIGEL E.,
Le Zen dans l'art chevaleresque du Tir à L'arc, Paris, Éditions Dervy Livres, 1970

HOUSTON Jean,
Masters Robert Mind Games, Quebec, Le Jour Éditeur, 1983

JAMES William, *Les principes de Psychologie*, 1890

JANOV Arthur, *La Thérapie Primale*, Paris, Flammarion, 1979

JOHNSON-LAIRD Philip, *L'ordinateur et l'esprit*, Éditions Odile Jacob, Paris, 1994

KORZYBSKY Alfred,
Science and Sanity, The international Non Aristotelician Library publishing
Company, 1933 *La carte n'est pas le territoire*, Éditions de l'Éclat, 1990

LE NY Jean-François,
Le conditionnement et l'apprentissage, Paris, Presses Universitaires de France, 1975

LOWEN Alexander,
La Bio-Énergie, Paris, Tchou, Laffont, 1976

LEWIN Roger,
La Complexité, une théorie de la vie au bord du chaos, Paris, InterÉditions, 1994

MASLOW Abraham,
Motivation and Personality, New York, Harper and Row, 1954
The Psychology of Science, New York, Harper and Row, 1966
Vers une psychologie de l'être, Paris, Fayard, 1972
 MEYER Richard,
 Lieux du corps en psychothérapie, Marseille, Éditions Hommes et Techniques, 1993
À chaque jour suffit son bonheur, l'humain et ses trois dimensions : affective; sociale et créative,
 Strasbourg, Éd. Le Coudrier/Somatothérapies, 1994.

MILGRAM Stanley
Soumission à l'autorité, Paris, Calmann-Lévy, 1974

MILLER, GALANTER, PRIBRAM,
Plans and the structure of behavior, New York, Holt, Rinehart and Winston Inc. 1960

NATHAN Tobie,
L'influence qui guérit, Paris, Éditions Odile Jacob, 1994

OATLEY Keith, JENKINS M. Jennifer,
Understanding Emotions, Blackwell Publishers. 1996

PASCAL Blaise, *De l'art de persuader*, Paris, Éditions Mille et une Nuits, 2001

REBOUL Olivier,
La Rhétorique, Presses Universitaires de France, collection Que Sais-je ?,
 Paris, 1984

ROGERS Carl,
Le développement de la personne, Paris, Dunod, 1977

SATIR Virginia,
Conjoint Family therapy Palo Alto, Science and Behaviour Books, 1964
People Making, Palo Alto, Science and Behaviour Books, 1972

SAUCET Michel,
La Sémantique Générale aujourd'hui, Paris, Le Courrier du Livre, 1996

Ian STEWART,
Dieu joue-t-il aux dés ?, Paris, NBS Flammarion, 1992

SUZUKI D.T.,
Essais sur le Bouddhisme Zen, Paris, Éditions Albin Michel, 1972

VARELA Francisco, et MATURANA Humberto,
L'arbre de la connaissance, NY, Addison, Wesley, 1994

WATZLAWICK Paul, BEAVIN J., JACKSON D.,
Une logique de la communication, Éditions Le Seuil, 1972

WATZLAWICK Paul, WEAKLAND John, FISCH Richard,
Changements, Paris, Le Seuil, 1975

WATZLAWICK Paul,

La réalité de la réalité
Faites vous-mêmes votre malheur

Paris, Éditions Le Seuil, 1978 et 1984

WHITE Kenneth,
Une apocalypse tranquille, Paris, Grasset, 1985

WIKIN Yves,
La nouvelle Communication, Paris, Le Seuil, 1981
Sciences Humaines, Hors Série numéro 10, Septembre-Octobre 95
Qui sont les Français ?
Sciences Humaines, numéro 54, Octobre 1995
Inné/Acquis, le grand débat

INDEX GÉNÉRAL

A

Accord [218](#), [219](#), [272](#), [315](#)
Actif [271](#), [381](#)
Action [201](#), [207](#), [210](#)
Activité [269](#), [390](#)
Ancrage [109](#), [110](#), [117](#), [396](#), [409](#), [412](#)
Ancres [384](#)
Associé [337](#), [343](#)
Associée au processus [232](#), [233](#)
Attribut fonctionnel [373](#), [374](#)
Auditif [55](#), [56](#), [118](#)

C

Cadre du « comme si » [108](#)
Cadres temporels [439](#), [440](#)
Calibrage [413](#)
Carte de la réalité [6](#), [48](#), [50](#), [53](#), [379](#)
Catégorie de tri [185](#)
Cause à effet [159](#), [161](#), [291](#), [292](#), [293](#), [295](#), [296](#), [298](#), [300](#)
Centré sur soi [240](#), [241](#)
Cerveau [34](#), [51](#)
Chaînes génératives [126](#), [397](#), [400](#)
Changement du vécu [417](#)
Changement du vécu subjectif de l'histoire [416](#)
Chevauchement [407](#), [409](#)
Choses [207](#)
Clés auditives [60](#)
Clés d'accès visuelles [59](#)
Clés kinesthésiques [61](#)
Clés visuelles [60](#)
Comme si [109](#), [424](#)
Communication [26](#), [33](#), [71](#), [92](#)
Comparaison [229](#), [315](#), [383](#), [390](#)
Comportement [33](#), [99](#)
Comportement extérieur [43](#), [47](#), [100](#)
Congruence [91](#), [455](#)
Constructivisme [49](#)
Contexte [422](#), [425](#)
Contre-exemples [225](#), [227](#), [432](#)
Critère [105](#), [305](#), [317](#), [388](#), [390](#), [432](#), [433](#)

Croyance [104](#), [416](#), [423](#)

D

Déplacé [240](#)

Déplacement [246](#), [247](#)

Désaccord [218](#), [222](#), [225](#), [229](#), [315](#)

Développement personnel [28](#), [39](#)

DHE [448](#), [449](#), [450](#), [451](#)

Dialogue intérieur [46](#), [249](#)

Dimension du fractionnement [216](#), [313](#), [387](#)

Dimension du fractionnement étroite [390](#)

Dissociation [255](#)

Dissociation visuelle/kinesthésique [256](#)

Dissociation VK [384](#), [411](#), [412](#)

Dissocié [337](#), [343](#)

Distorsion [132](#), [135](#), [136](#), [155](#)

Divination [157](#)

E

École de Palo Alto [27](#), [71](#), [318](#), [366](#)

Écologie [172](#), [173](#), [423](#)

Éloignement [236](#), [239](#), [272](#), [382](#)

Émotion [353](#), [355](#), [359](#), [363](#), [390](#), [422](#)

Équivalences complexes [87](#), [88](#), [365](#)

État de ressource [97](#), [106](#), [110](#)

État désiré [97](#), [99](#)

État interne [33](#), [44](#), [45](#), [93](#), [99](#), [101](#), [355](#), [462](#)

État présent [97](#), [99](#)

F

Fonctions [211](#)

Futur [279](#), [290](#), [314](#)

Futur référence [288](#)

G

Généralisation [132](#), [135](#), [136](#), [147](#), [283](#)

Gestes [78](#)

I

Incongruences [91](#), [94](#), [205](#)

Index de référence [240](#), [244](#)

Information [186](#), [207](#), [210](#)

Informatique [33](#)

Intention [373](#), [432](#)

Intention positive [37](#), [38](#)

K

Kinesthésique [55](#), [56](#), [117](#), [345](#)

L

Lieu [190](#), [207](#), [210](#)

Ligne de temps [438](#), [439](#)

M

Matrice de sens [54](#)

Menu d'influence [429](#)

Métamodèle [462](#)

Métamodèle pour le langage [127](#), [132](#), [162](#)

Métaphore [256](#), [411](#), [433](#)

Métaposition [233](#)

Métaprogrammes [183](#), [211](#), [305](#), [311](#), [374](#), [462](#)

Milton model [127](#)

Modèle de généralisation [375](#), [384](#)

Modèle de la matrice [460](#), [462](#)

N

Neuro linguistique [34](#)

Neuro sémantique [54](#), [457](#), [458](#)

Niveaux logiques [317](#), [318](#), [462](#)

Nouveau code [454](#), [455](#), [456](#)

O

Objectif [165](#), [174](#), [175](#), [299](#)

Objets [195](#), [210](#)

Omission [132](#), [135](#), [140](#)

Opérateurs [265](#)

Opérateurs modaux [265](#), [268](#), [379](#), [390](#)

P

Palo Alto [26](#)

Passé [279](#), [314](#)

Passé référence [283](#)
Passif [381](#)
Passivité [269](#), [271](#), [272](#), [273](#), [390](#)
Permutation [244](#)
Permuté [240](#), [243](#)
Personnes [198](#), [207](#), [210](#)
PNL systémique [312](#), [328](#), [453](#), [454](#)
Polarité [222](#)
Positions de perception [254](#), [255](#), [257](#), [260](#), [440](#), [456](#)
Posture [78](#), [79](#)
Présent [279](#), [286](#), [314](#), [390](#)
Présent intérieur [301](#), [302](#), [438](#)
Présent réceptif [301](#), [302](#), [438](#)
Présent référence [285](#)
Proactif ou réactif [313](#)
Processus internes [46](#), [99](#), [103](#)
Programmation [34](#)
Programme [33](#), [34](#)
Projection dans le futur [284](#)

Q

Qualité de la voix [78](#), [82](#)
Quantifieurs universels [151](#)

R

Rapport [129](#)
Rapprochement [238](#), [239](#), [272](#), [382](#)
Rapprochement/Éloignement [313](#)
Recadrage [419](#), [420](#), [424](#), [426](#), [427](#)
Redéfinir [247](#), [432](#)
Référence du passé [285](#)
Référence extérieure [274](#)
Référence externe [314](#)
Référence intérieure [276](#)
Référence interne [314](#)
Reformuler [246](#)
Relation [315](#)
Répartition soi/autres [206](#)
Réponses polarisées [222](#)
Représentation sensorielle [37](#), [45](#), [167](#), [316](#)
Ressource [107](#), [421](#)

S

Sciences cognitives [133](#), [448](#)
Sémantique générale [48](#)
Simultané [240](#), [248](#)
Sous modalités sensorielles [56](#), [333](#), [334](#), [349](#), [413](#), [462](#)
Structure profonde du langage [139](#)
Structure superficielle du langage [138](#)
Style de pensée [316](#), [330](#)
Synchronie interactionnelle [43](#), [73](#), [74](#), [76](#), [129](#)
Système de représentation sensorielle [50](#), [52](#), [212](#), [331](#)
Systémique [38](#), [73](#), [309](#), [311](#), [452](#)

T

Tâche [315](#)
Témoin [233](#), [234](#)
Temps fluide [304](#)
Temps immobile [304](#)
Thérapie secrète [284](#)

U

Universels de modelage de l'expérience [133](#), [134](#), [317](#)

V

Visuel [55](#), [56](#), [118](#)

INDEX DES NOMS PROPRES

A

ANDREAS Connirae [34](#), [436](#)

ANDREAS Steve [34](#), [95](#), [436](#)

ARISTOTE [434](#), [435](#)

B

BANDLER Richard [28](#), [29](#), [104](#), [111](#), [166](#), [254](#), [333](#), [436](#), [447](#)

BATESON Gregory [27](#), [72](#), [318](#)

BINET Alfred [56](#)

BIRDWHISTLE Ray [73](#), [74](#)

BODENHAMER Bob [458](#)

BOSTICK ST CLAIR Carmen [322](#)

BOWMAN Joel [449](#)

C

CAMERON-BANDLER Leslie [102](#), [183](#), [277](#), [291](#)

CHARCOT Jean [56](#)

CHOMSKY Noam [26](#), [130](#), [134](#)

CUDICIO Patrice [436](#)

D

DAMADIAN Raymond [26](#)

DAMASIO Antonio [44](#), [333](#), [356](#)

DARWIN Charles [356](#), [361](#)

DE BONIS Monique [369](#)

DELOZIER Judith [256](#), [311](#)

DENIS C. [49](#)

DILTS Robert [33](#), [112](#), [183](#), [311](#), [318](#), [436](#), [440](#), [452](#)

DONALD Mc [441](#)

E

EINSTEIN Albert [433](#), [435](#)

EKMAN Paul [47](#), [356](#)

ELGIN Suzette [29](#)

EPSTEIN Todd [259](#), [440](#)

ERICKSON Milton [29](#), [32](#), [72](#), [111](#), [175](#), [447](#)

F

FISCH Dick [27](#)

G

GALANTER Edward [26](#)

GALTON Francis [56](#)

GIGLIONE Rodolphe [86](#)

GLASSER William [457](#)

GöDEL Karl [434](#)

GORDON David [102](#), [183](#), [277](#), [291](#)

GRAY D. [281](#)

GRINDER John [28](#), [29](#), [111](#), [166](#), [254](#), [256](#), [322](#), [447](#)

GROF Stanislav [32](#)

H

HALEY Jay [27](#)

HALL Edward T. [74](#), [75](#), [134](#), [280](#), [436](#)

HALL Michael [33](#), [132](#), [451](#), [457](#), [460](#)

HAMPDEN TURNER Charles [73](#)

HELLANICOS [434](#)

HéRODOTE [434](#)

HOLT [29](#)

HOSTERT J.-L. [49](#)

HUXLEY Aldous [52](#)

J

JACKSON Don [72](#)

JACKSON Don D. [27](#)

JAMES William [55](#), [56](#), [356](#), [361](#), [435](#), [436](#)

JOHNSON LAIRD Philip [49](#), [86](#), [356](#)

K

KORZYBSKY Alfred [48](#), [130](#)

L

LA VALLE John [33](#)

LABORDE Génie [162](#), [223](#), [339](#)

LAUTERBUR Paul [26](#)

LEBEAU Michael [102](#), [277](#), [291](#)

LEMOIGNE J.-L. [49](#)

LILLY John [32](#), [183](#)

LINDEN Ann [33](#), [35](#)
LOWEN Alexandre [32](#)

M

MATURANA Humberto [48](#)
MEYERS Maribeth [183](#)
MILGRAM Stanley [244](#)
MILLER George [26](#)

N

NORRIS Kenneth S. [52](#)

P

PASCAL Blaise [71](#)
PEARSON Judith [460](#)
PERLS Friedrich Salomon [31](#)
PERLS Fritz [29](#), [72](#), [411](#), [447](#)
POPPER Karl R. [25](#)
PRIBRAM Karl [26](#)

R

REBOUL Olivier [71](#)
RINEHART [29](#)
RISKIN Jules [27](#)
ROGERS Carl [69](#), [130](#)

S

SATIR Virginia [27](#), [29](#), [30](#), [72](#), [339](#), [447](#)
SUZUKI Daitetz [322](#)

T

TASSIN Jean-Pol [92](#)
THUCYDIDE [434](#)

V

VARELA Francisco [48](#), [133](#)
VON NEUMAN [25](#)

W

WATZLAWICK Paul [27](#), [72](#), [137](#), [318](#)

WEAKLAND John [27](#), [72](#)

WINSTON [29](#)

Utilisation du CD-Rom

Les fichiers présents sur le CD-Rom qui accompagnent la version papier de cet eBook sont à télécharger sur le site des éditions Eyrolles :

<http://www.stl.eyrolles.com/9782708131897/gdl.zip>

Configuration requise

PC avec processeur Pentium, 32 Mo de RAM

Système d'exploitation Windows 9x ou supérieur.

Macintosh avec processeur PowerPC ou Gx, 32 Mo de RAM,

Système d'exploitation MacOS 9.2 ou supérieur.

Les logiciels Microsoft Word 97 ou supérieur (extension.doc), Microsoft Internet Explorer 5.x (ou supérieur) ou Netscape Navigator 6.x (ou supérieur) (extension .html) sont nécessaires à la consultation de ce CD-Rom.

Pour utiliser ce CD-Rom dans un environnement Windows

Insérer le CD-Rom dans le lecteur. Le contenu devrait s'afficher automatiquement, mais vous pouvez aussi ouvrir le CD via le poste de travail.

Ce CD-Rom contient 2 versions : une version Word (lisible avec le logiciel Microsoft Word) et une version HTML (lisible avec un navigateur : Microsoft Internet Explorer ou Netscape Navigator).

Pour lire la version Word, ouvrez le dossier « Version Word », cliquez sur le fichier « Accueil-fichier.doc » et naviguez à l'aide des liens.

Pour lire la version HTML, ouvrez le dossier « Version HTML », cliquez sur le fichier « Index.html » et naviguez à l'aide des liens.

Pour utiliser ce CD-Rom (environnement MacOS)

Insérer le CD-Rom dans le lecteur.

Double-cliquez sur l'icône montée sur le bureau.

Ce CD-Rom contient 2 versions : une version Word (lisible avec le logiciel Microsoft Word) et une version HTML (lisible avec un navigateur : Microsoft Internet Explorer ou Netscape Navigator).

Pour lire la version Word, ouvrez le dossier « Version Word », cliquez sur le fichier « Accueil-fichier.doc » et naviguez à l'aide des liens.

Pour lire la version HTML, ouvrez le dossier « Version HTML », cliquez sur le fichier « Index.html » et naviguez à l'aide des liens.

L'éditeur ne pourra être tenu pour responsable des préjudices ou dommages de quelque nature que ce soit pouvant résulter de l'utilisation de ce CD-Rom.

Adressez vos réclamations éventuelles à : *multimedia@eyrolles.com*

N° d'éditeur : 3033

Dépôt légal : septembre 2004